جامعة اليرموك

كلية التربية

قسم الإدارة وأصول التربية

رسالة ماجستير بعنوان

درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات

Degree of Administrative Creativity Elements Available at Dormitories of Jordanian Public Universities from Supervisors' Perspective

إعداد

مواهب زكي عارف دقامسة

إشراف

الدكتور محمد صالح بني هاني

حقل التخصص- الإدارة التربوية

الفصل الأول 2015/2014م

درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات

إعداد

مواهب زكي عارف دقامسة

بكالوريوس معلم مجال تربية إسلامية، جامعة اليرموك، 1997م

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة التربوية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

وافق عليها

د. محمد صالح بني هاني.. رئيساً مشرفاً

أستاذ مساعد في الإدارة التربوية، جامعة اليرموك

د. زايد صالح إبراهيم بني عطا.. عضواً

أستاذ مشارك في القياس والتقويم، جامعة اليرموك

د. خليفة مصطفى أبو عاشور.. عضواً

أستاذ مشارك الإدارة التربوية، جامعة اليرموك

تاريخ مناقشة الرسالة

2014 / 11 / 18

الإهـــــــــداء

إلى من أحمل اسمه بكل فخر... إلى من علمني أنه في الدين والعلم صدقاً وانتماء
والدي العزيز

إلى من زيّنت حياتي بثنائيات الحب والأمل، وأودعتني الراحة والطمأنينة بدعواتها
أمي الغالية

إلى من أستند إليهم بعد الله ... وتزهو حياتي بهم
أخواني الأعزاء

إلى الشموع التي أضاءت حياتي... هدية الله التي لا تقدر بثمن
أخواتي العزيزات

إلى من أحبهم حباً جماً، ولا تحلو الحياة إلا بوجودهم ولا تكتمل معاني الفرحة إلا بهم
أبناء أخواني وأخواتي

إلى رفاق عملي زملائي وزميلاتي في جامعة اليرموك والجامعة الأردنية الذين أكنّ
لهم كل الإحترام والتقدير....

أهدي اليهم جميعاً هذا العمل المتواضع

الباحثه

الشكر والتقدير

الحمدلله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى أله وصحبه أجمعين.

الحمدلله أولاً، أشكرك ربي على نعمك وفضلك.....

وبكل الوفاء وصادق العرفان أتقدم بأسمى أيات الشكر والتقدير إلى من قدموا إلي المعرفة بتواضع وأناروا بعلمهم عقول غيرهم أساتذتي الكرام ... وأخص منهم المشرف على الرسالة الدكتور محمد بني هاني المحترم. كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على جهدهم لمناقشة هذا العمل المتواضع الدكتور زايد صالح بني عطا .. والدكتور خليفة أبو عاشور المحترمين.

واتقدم برسالة ملؤها التقدير والإحترام إلى الدكتور عبدالحكيم حجازي، والدكتور عمر خصاونة على مساعدتهم، وتشجيعهم للباحثه. وإلى الصرح الشامخ جامعة اليرموك، وكل من ساهم وساعد في إنجاز هذا العمل وأخص منهم مديرة دائرة المنازل الداخلية في الجامعة الأردنية، ومشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية؛ لما أبدوه من تعاون في جمع بيانات الدراسة.

لهم مني جميعاً كل الشكر والعرفان.

الباحثه

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

رقم الملحق	قائمة الملاحق	الصفحة
1	الاستبانة بصورتها الأولية	76
2	ملحق لجنة التحكيم	78
3	الاستبانة بصورتها النهائية..	79
4	المادة (27) من قانون الجامعات الأردنية الرسمية رقم (42) لسنة 2001م	82
5	المهام الوظيفية (الوصف الوظيفي) لعمل مشرفة المنزل المسؤولة (الجامعة الأردنية، 2014)	84
6	كتب تسهيل المهمة	85

الملخص

دقامسة، مواهب زكي، درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، 2014. (المشرف: د. محمد صالح بني هاني).

هدفت الدراسة الى تحديد درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات. ولهذه الغاية تم تصميم استبانه تكونت من جزأين: الجزء الأول وتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية للمشرفات، أما الجزء الثاني فتضمن عناصر الإبداع الإداري وتكون من خمس مجالات هي: الإمكانات المادية، المباني والتجهيزات، السياسات الإدارية، الهيكل التنظيمي، والتشريعات واللوائح. تكون مجتمع الدراسة من (181) مشرفة يعملن في المنازل الداخلية في الجامعات الحكومية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (160) مشرفة بعد استثناء (7) استبيانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، واستثناء (14) مشرفة تضمنت العينة الاستطلاعية.

وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية جاءت بدرجة عالية. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، والحالة الاجتماعية)، باستثناء مجال (الهيكل التنظيمي) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لصالح الفئة (اقل من 10 سنوات). وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مماثلة ولكن بالأخذ بعين الاعتبار كذلك الإبداع الإداري للمشرفات.

الكلمات المفتاحية: الإبداع الإداري، بيئة المنازل الداخلية، الجامعات الأردنية.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

المقدمة

يعد الإبداع الإداري مطلباً ملحاً ومهماً لأي منظمة في سعيها للوصول إلى التميز في الأداء والإبداع الإداري يستهدف تنمية العنصر البشري، حيث أنه حجر الأساس في العملية الإبداعية، ولكي تتبنى أي منظمة هذا المفهوم، لا بد من توافر بيئة تنظيمية خاصة تهدف إلى رعاية الإبداع، وتنمية المناخ التنظيمي المناسب له، والمنظمة المبدعة تقوم على تطوير بيئة تنظيمية من أجل بلورة الاتجاهات الإبداعية عند العاملين مما ينعكس على تحسين أدائهم في مناخ تسوده الثقة بين العاملين (الحارثي، 2012). ويتميز القرن الحادي والعشرين بالثورة العلمية والتكنولوجية وهو ما يسمى بعصر الإنفجار المعرفي وهذا يتطلب من المسؤولين تنمية مهارات التفكير الإبداعي لكي نتمكن من مواجهة المواقف والمشكلات الحالية والمستقبلية (قارة والصافي، 2011).

إن هذه التحديات تتضمن في طياتها العديد من المشكلات وهذا يتطلب التخلص من العديد من السلوكيات التي تعوّدنا عليها، والتعامل مع كل ما يدور حولنا بفكر جديد وإطلاق العنان لأفكارنا الإبداعية، وهذا يتطلب اهتمامنا بتطوير القدرة على الإبداع وتوفير البيئة المشجعة على إطلاق القدرات الإبداعية الكامنة لديهم. وأهم الوسائل لمواجهة هذه التحديات هو الإبداع حيث لا بد أن يبذل الموظفين جهودهم وطاقاتهم الإبداعية والتكيف معها. (هيجنز،2008).

يعتبر الإبداع استعداد فطري قابل للنمو والتطوير حيث يمكن تعلمه والتدريب عليه، مثله في ذلك مثل أي مهارة أخرى، ونتيجة لما يتميز به هذا العصر من التطور السريع

الأمر الذي يتطلب أن تكون عملية الإبداع مؤسسية تعمل على توفير فرص الإبداع لـدى الأفراد لكي يتكيف مع الظروف والمستجدات المحيطة به من أجـل مواكبـة الحـضارة والتقدم الذي يشهده العامل هذه الأيام، ولا شك أنّ الإدارة تلعب دوراً هاماً وكبيراً في تقدم أي مجتمع مما يدعو إلى الإعتقاد بأن الدول المتقدمة لم تحقق ما حققته من تقدم ورقي إلا نتيجة لإبداع الأفراد والمؤسسات لديها على حد سواء، فالتقدم الكبير الذي نشهده في شتى المجالات لا يمكن أن ينجز بهذه الصورة إلا عن طريق الأفكار الجديدة الإبداعية، ولكـي يستمر هذا التقدم فلا بد من استمرار الإبداع والتجديد والتطوير والتغيير نحو الأفـضل، وبسبب ما يتميز به هذا العصر من التغير والتطور السريعين، الأمر الـذي يتطلـب أن تكون عملية الإبداع مؤسسية تعمل على توفير فرص التميز والإبداع لـدى الفـرد لكـي يتكيف مع الظروف والمتغيرات والمستجدات المحيطة به، كما يتطلب ذلك من المؤسسات سواء العامة منها أو الخاصة أن تكون على درجة عالية من الكفاءة والفاعليـة والتـي لا تحقّق إلا بجهود إبداعية متميزة (السكارنة، 2011).

من هذا المنطلق يأتي تزايد اهتمام المنازل الداخلية في الوقت الحالي التي يقوم العاملون فيها بأداء المهمة الموكلة إليهم، وأخذت هذه المنازل تدرك أن فهم بيئة العمل أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف إلى المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العاملين ودوافعه وأدائه، والوسيلة الرئيسة لتحسين الأداء الوظيفي وتطويره وزيادة الكفاءة الإنتاجية من خلال تلبية حاجات العاملين النفسية والاجتماعية والمادية للوصول إلى الإبداع الإداري.

وترى الباحثة أن بيئة عمل المنازل الداخلية تتصف عادة بالتغير السريع في ظل سعي هذه المنازل لمواكبة التطور، ويستلزم ضرورة تطبيـق مبـادئ الإدارة الحديثـة، وتجنـب المركزية، وتفويض السلطات والمشاركة في صنع القرارات، والسرعة في اتخاذها، والتوجه

نحو التخصص في العمل، وصولاً به إلى درجة من الإحتراف، والإبداع الوظيفي الذي يمكن معه تحقيق أهداف المنازل الداخلية واستمرارها وتطورها.

تسعى هذه الدراسة التعرف الى درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية للطالبات في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيهـــا، ومعرفـــة المجالات المتعلقة بها: (الإمكانات المادية، المباني والتجهيزات، السياسات الإدارية، الهيكـــل التنظيمي، والتشريعات واللوائح) في المنازل الداخلية للطالبات في الجامعات الأردنية.

مشكلة الدراسة:

من خلال عمل الباحثة كمشرفة منزل في الجامعة الأردنية، لاحظت بأن المنازل الداخلية تواجه مستجدات وتحديات كثيرة في ظل التغير الذي طرأ عليها وتحتاج الى بيئة مناسبة للوصول بإدارتها إلى أفضل النتائج، الأمر الذي يستدعي توافر مهارات إبداعية لدى مشرفات تلك المنازل باعتبار أن الإبداع وسيلة لتحقيق التطوير والتغيير للمنازل الداخلية، وهناك إجماع على أهمية الإبداع وتأثيره الإيجابي على مستوى نشاط المنازل الداخلية مما يجعل الحاجة إليه ماسة ومؤكدة، حيث أن الإبداع يعتبر من المقومات الأساسية لإتمام عملية التغير والتأقلم مع أساليب العمل الإداري المتطورة.

وبالرغم من أن هناك دراسات وأدبيات كثيرة حول الإبداع الإداري في المؤسسات التربوية وغير التربوية المختلفة، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت سكن الطالبات بشكل خاص، وبسبب علاقة الباحثة المباشرة مع هذه المنازل جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات.

أسئلة الدارسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيها؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيها تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف الى درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجة نظر المشرفات العاملات فيها، والتعرف على الإختلاف في درجة توفر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية باختلاف المتغيرات (الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية).

أهمية الدراسة:

من خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وجدت ندرة في الدراسات العربية والمحلية التي تناولت المنازل الداخلية التابعة للجامعات. لذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على هذه المنازل ودراستها وبشكل محدد دراسة عناصر الإبداع الإداري في هذه المنازل، وفيما إذا كانت بيئة المنازل الداخلية تمتاز بالإبداع الإداري حيث أن القدرة على الإبداع من أهم المتطلبات الواجب توفرها بالعمل الإداري، كما

وتتعاظم حاجة مشرفات المنازل الداخلية لهذه المهارة بحيث لم تصبح مهمتهم اليوم تتمثل في انتظار حدوث المشكلات، وإنما توقع حدوثها وإيجاد البدائل الملائمة وأخذ الإحتياطات اللازمة قبل حدوث المشكلة، والمشرفات اللواتي يتميزن بالإبداع الإداري يمكن أن يتوقعن ما يمكن أن يحدث، والتدريب على كيفية التعامل مع تلك المشكلات بدلا من مواجهتها بعد وقوعها.

لهذا أصبحت الحاجة ملحة لتشجيع العمل الإبداعي من خلال التعرف على واقع تطبيق عناصرالإبداع الإداري، وتلمس العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الإبداع، وبالتالي تسعى الدراسة إلى تحديد عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية، كما يمكن أن تسهم هذه الدراسة في لفت انتباه مشرفات المنازل الداخلية، وأصحاب القرار فيها نحو الاهتمام أكثر في موضوع الإبداع الإداري، وكذلك الاهتمام بالمبدعين ورعايتهم، والعمل على تصميم البرامج التدريبية الملائمة التي تساعد على تنمية هذه القدرات لديهم.

مصطلحات الدراسة:

- **الإبداع الإداري:** "قدرة الإنسان على إعادة صياغة خبراته السابقة للوصول إلى تصورات مستقبلية حديثة" (التويجري والبرعي، 1993: ص3). وتتمثل في هذه الدراسة بالدرجة التي يتم الحصول عليها من خلال مقياس الإبداع الإداري على مجالات (الإمكانات المادية، المباني والتجهيزات، السياسات الإدارية، الهيكل التنظيمي، والتشريعات واللوائح).

- **المنازل الداخلية:** هو سكن ضمن الحرم الجامعي مجهز بالأثاث والتجهيزات ويتوفر فيه جو دراسي ملائم، بالإضافة إلى تقديم خدمات عديدة مثل الجولات التسويقية المجانية ونظام لحفظ الأمانات، وقاعات للدراسة، وغيرها من الخدمات الضرورية التي

تؤدي إلى إمكانية إيجاد بيئة ملائمة، وهي المأوى الذي توفره الجامعات للطالبات القادمات من أماكن متعددة وغالباً ما تكون من أماكن بعيدة في الأردن والدول الأخرى.

- البيئة: هي المحيط والإطار الذي يعيش فيه الإنسان ويحصل منه على مقومات حياته من غذاء وكساء ويمارس فيه علاقاته مع أقرانه، ويقوم بعمل جماعي جاد لحمايتها وتحسينها ويسعى للحصول على رزقه ويمارس علاقاته دون إتلاف أو إفساد.

-مشرفات المنازل الداخلية: الموظفات القائمات على إدارة المنازل الداخلية للسكنات الجامعية، ويتضمن مديرة السكن والمساعدات. وغالباً ما يكون في السكن الواحد مجموعة من المشرفات.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل في درجة توافر عناصر الإبداع الإداري من وجهة نظـر مشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية.

- **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على مشرفات المنازل الداخلية فـي الجامعـات الأردنية (الجامعة الأردنية، اليرموك، مؤته، العلوم والتكنولوجيا، الحسين بن طـلال، الطفيلة، الهاشمية).

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي 2014م.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل جزأين رئيسيين هما الأدب النظري المتعلق بموضوع عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية، والجزء الثاني الدراسات السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة.

الأدب النظري

إن التطورات التي أحدثها عصر ثورة المعلومات والإنفجار التكنولوجي أحدثت تحديات عديدة للمنظمات منها ما هو تكنولوجي ومنها ما هو اقتصادي ولهذا فإنه على المنظمات التي ترغب الوصول إلى مستويات مرتفعة من الإبداع الإداري بواسطة الثقافة التنظيمية المكونة لها أن تبذل جهداً ملحوظاً لتوفير الثقافة التنظيمية المناسبة والراشدة للإبداع الإداري وتكون هذه الثقافة تستجيب للتطورات والتعديلات التي تواكب هذه المستجدات وذلك من خلال الأفكار والأساليب الجديدة التي تمكن المنظمة من مواجهة المشكلات والتحديات. وتشكل التطورات تحدياً لأي منظمة نظراً لما لها من أثر في تكوين سلوك المدراء والقادة والعاملين الذين يعملون من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة بشكل عام. ولعل استمرار التقدم العلمي والتطور التقني الذي تم تحقيقه في مختلف المجالات يتطلب النظر للأمور بمختلف أنواعها بطريقة متجددة ومن ضمنها توليد الأفكار المستحدثة وتشجيع الإبداع، خاصة في الدول الأقل حظاً التي تسعى جاهدة إلى اللحاق بركب التقدم العلمي والتطور التقني، لذا يؤكد البعض على أن القرن الواحد والعشرون بما يتضمنه من تقدم وتطور في كافة المجالات

جعل اللجوء إلى الإبداع أمراً لا مفر منه أمام الدول والمنظمات ورجال الأعمال (درويش، 2006).

وقد أخذ موضوع الإبداع الإداري والمعوقات التي تحول دون تحقيقه اهتمام كثير من كتاب الإدارة والباحثين، الذين أوصوا في دراساتهم بمواصلة البحوث والدراسات الميدانية في موضوع الإبداع الإداري في مختلف المنظمات الإدارية وبكافة أنواعها، وبصفة خاصة في ظل الظروف ومستجدات العولمة والتطور الاقتصادي والثقافي والتقني، الذي يتطلب أن يكون الإبداع الإداري متطوراً ومتجدداً باستمرار. لذلك ينبغي على كافة المؤسسات التي تسعى للتطور والتقدم أن تتبنى سياسة تشجيع الإبداع وتهتم بالمبدعين من أجل اللحاق بركب الحضارة والتقدم الذي يشهده العالم هذه الأيام، وهكذا فإن درجة تقدم أية مؤسسة يتوقف على مدى استجابة العنصر البشري في الإدارة وقدرته على زيادة الإنتاجية (السكارنة، 2011).

يعتبر الإبداع قوة لأي منظمة في تميزها عن المنظمات الأخرى، كما أن الإدارة التقليدية أصبحت غير مناسبة في الوقت الحالي لما لها من عواقب وخيمة، فهي تحول الأفراد العاملين إلى بيروقراطيين وتسلبهم قدرتهم على الإبداع والتفكير (الزهري،2002).

ويشير (العتيبي، 2011) الى أن تشجيع الإبداع ذا أهمية بالغة لمساعدة المنظمات على النمو والبقاء والوصول إلى تحقيق الأهداف، بالإضافة إلى التنافس الحاد بينهما، بحيث يشعر الموظف بأنه جزء من المنظمة، وتلعب المنظمة دوراً كبيراً في تنمية القدرات الإبداعية للعاملين بها وذلك لأن الإبداع والتجديد شيء يمكن التدرب عليه وممارسته، حيث هناك عدد من الخطوات للوصول إلى الهدف:

1. إتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن أرائهم واقتراحاتهم.
2. الابتعاد عن التفكير بطرق تقليدية وتطبيق الجديد من الأفكار.

3. استخدام الأساليب الإدارية الحديثة في حل المشكلات.

4. تقديم المكافأة للأفراد والمبدعين.

وتعد مسألة البيئة جزءً مهماً من إستراتيجية إدارة الموارد البشرية ذلك لأن هذه المسألة ذات علاقة مباشرة بأهم ما يملكه الإنسان وهو صحته وحياته، وهي ذات أهمية اقتصادية كبيرة بالنسبة للمنظمة وللمجتمع، ويخضع مفهوم البيئة إلى تطورات كثيرة سواءً على صعيد مكوناته وأبعاده من جانب، وكذلك تعقد هذه الأبعاد والمكونات وزيادة تفاعلها وظهور مكونات أخرى أفرزتها طبيعة التطور التكنولوجي والسياسي والمعلوماتي والمعرفي من جانب آخر؛ فالمنظور العام لمفهوم البيئة يعطي انطباعاً بشمول المكونات والأبعاد الداخلية للمنظمة إضافة إلى المكونات والأبعاد الخارجية التي تحيط بها، وهكذا فإن البيئة مجموعة العوامل والأبعاد والمكونات التي تؤثر في الممارسات الإدارية والتنظيمية والإستراتيجية، وتتطلب من الإدارة فهماً لطبيعة هذه البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها بحيث تستطيع إيجاد أفضل صيغ التعامل معها، وبشكل متوازن وحركي، ويعطي للمنظمة قدرات متجددة باستمرار وإمكانية الحصول على أفضل النتائج المرغوبة (Rowden & Conine, 2005, p. 216).

ويرى عقيلي (2005) أن بيئة العمل هي نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام، وتصميم البرامج المتخصصة والنفسية المحيطة من أجل السيطرة وإزالة مصادر ومسببات تعطل الأعمال المختلفة التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأدية أعمالها والناتجة عن طبيعة هذه الأعمال، أو عن الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها، والعمل على توفير سبل الحماية الكفيلة لتلافي هذه المخاطر وآثارها السلبية على سلامة

وصحة الموارد البشرية في مكان العمل، أو على الأقل التخفيف من هذه الآثار، وإيجاد بيئة ومناخ عمل مادي ونفسي سليم وصحي يحافظ على هذه الموارد من أي خطر.

مفهوم الإبداع الإداري:

هناك تعاريف كثيرة للإبداع ومفهومه ضمن الإبداع الإداري، ومن بين هذه التعاريف ما يقترحه أبو تايه (2003، ص. 15) الإبداع على أنه: "عملية يتم من خلالها إيجاد علاقات بين متغيرات لم يتطرق لها مسبقا". أما الصرن (2001، ص. 30) فقد عرف الإبداع بأنه: "القدرة على جمع الأفكار بطريقة فريدة لإيجاد ارتباط غير عادي بينها".

وفي تعريف يتضمن المفهوم التربوي وأكثر شمولية يعرفه جمعان ونافذ (2004، ص. 20) بأنه "عملية تساعد المتعلم على أن يصبح أكثر حساسية للمشكلات، وجوانب النقص، والثغرات في المعلومات، واختلال الإنسجام، وتحديد مواطن الصعوبة، والبحث عن الحلول، وصياغة الفرضيات واختبارها من أجل التوصل إلى نتائج جديدة. وهو نشاط عقلي هادف توجه رغبة قوية في البحث عن الحلول، والتوصل إلى نتائج لم تكن معروفة من قبل".

أشار دافت ونوو (Daft & Noe , 2001, P.120) في الإبداع الإداري على أنه "القدرة على جمع أو مشاركة المعلومات بطرق وأفكار جديدة. وبعبارة أخرى هو تطوير الأفكار الابتكارية التي تعكس الحاجات المدركة وتستجيب للفرص في المنظمة"، وهو يعتبر الخطوة الأولى للابتكار ويساهم في نجاح المنظمة على المدى الطويل، كما أنه يحسن من عملية صنع القرار من خلال تشجيع العصف الذهني كأحد الأساليب المستخدمة في جمع أعضاء الجماعة معا لتطوير أفكار جديدة بحرية وعفوية دون انتقاد.

ويرى السكارنة (2011) بأن الإبداع الإداري هو "قدرة المدير على الخروج عن التسلسل العادي أو التقليدي في التفكير". ويتم هذا من خلال زيادة الحساسية للمشكلات، وخاصة عندما يتوجه التفكير الإبداعي نحو متطلبات الحياة العملية الإدارية.

ويعرف كل من حريم ومنصور (2006، ص.17) الإبداع الإداري بأنه "يستهدف التنظيم الداخلي للمنظمة ويتعلق بشكل مباشر بالهيكل التنظيمي والعملية الإدارية في المنظمة. التي توجه نحو تحسين علاقات العمل أو تطبيق أفكار أو استخدام تكنولوجيا جديدة لتحسين المهارات الإبداعية لدى العاملين".

وكذلك الإبداع الإداري هو "طريقة جديدة في إيجاد الحلول للمشكلات والمناهج بشرط أن يتم التوصل إلى الحلول السهلة والبسيطة حتى لو كانت غير جديدة على العلم والمجتمع" (بدر، 2008، ص.40).

وعرف خيرالله (2009، ص.50) الإبداع الإداري :هو "القدرة المتميزة على تحقيق الأهداف والنتائج المحققة لصالح المستفيدين من عمل الإدارة، وهو الإستخدام الذكي للموارد المتاحة والتغلب على المشكلات والعقبات بأساليب متطورة وغير واردة في المنظمات التي تفتقر إلى الإبداع و المبدعين".

أما الحارثي (2012، ص.15) فقد ركز في تعريفه للإبداع الإداري على "جميع العمليات التي يمارسها الفرد داخل المنظمة وتتسم بالأصالة والطلاقة والمرونة والمخاطرة والقدرة على التحليل والخروج عن المألوف سواءً للفرد أم للمنظمة التي يعمل بها والحساسية للمشكلات التي تنتج عن التعامل مع البيئة".

وعليه ترى الباحثة بالإعتماد على التعاريف المختلفة أن الإبداع الإداري هو القدرة على توظيف جميع الموارد المتاحة تحت جميع الظروف بأفضل الطرق التي تؤدي إلى أفضل

النواتج، وخاصة فيما يتعلق بالجوانب الإدارية للمؤسسة، مثل: الإمكانات المادية، وحل المشكلات، وتكييف التشريعات والقوانين المعمول بها بما يخدم أغراض المؤسسة.

ويمر الإبداع الإداري في خطوات منظمة ومحددة كما يرى كوراتكو وآخرون (Kuratko (Kuratko, and.Hodgetts, 2001 أهمها: مرحلة التصور: تكمن أولى مراحل الإبداع بفكرة جديدة أو تصور كامل للإمكانيات الإدارية والاحتياجات المطلوبة. ومرحلة تكوين الفكرة: وهي المرحلة الثانية في مراحل الإبداع وتعنى بتوحيد كل العوامل المطلوب اعتمادها للمنظمات، ومرحلة معالجة المشكلة: وهي الخطوة الثالثة وترافق عملية الإبداع بشكل مستمر حيث يصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات أو المعوقات التي يجب أن تأخذ بشأنها المعالجات والحلول الممكنة لمواصلة فاعلية الإبداع. ومرحلة الحل: وهذه المرحلة تبنى على احتمالين، إذا ما نجحت نشاطات حل المشكلات تأتي هذه المرحلة التي يكون الإبداع فيها قد وجد وتحقق نجاح المشروع أما الإحتمال الثاني فيما إذا كانت المؤسسة لم تحقق النجاح والتنفيذ للمشروع المستهدف فإنها تلجأ إلى اعتماد المرحلة الأخيرة من مراحل الإبداع وهي مرحلة التطوير. ومرحلة التطوير وهي تمثل إحدى صور عدم التأكد التي يواجهها المبدع، حيث إن إمكانية قياس الحاجة للأفكار الإبداعية تكون معروفة عادة لذلك يحاول المبدع أن يحل المشكلات الناتجة عن عدم التأكد من خلال الأخذ بحاجة الدائرة أو المؤسسة بعين الاعتبار.

أنواع الإبداع الإداري في المنظمات:

يرى السكارنة (2011) بأن الإبداع الإداري على مستوى المنظمة يأتي من خلال أنظمة التطوير ويتم التعامل معه من خلال مصادر متعددة مثل الإستراتيجية والموارد وأهداف المنظمة، والمشاكل والأفكار والبيئة التي تتناسب جميعها داخل النظام، والتي تصبح لاحقاً جزءاً من خطة الإبداع التي تتناسب مع أهداف المنظمة، ومن بعد ذلك يتم تقييم مشروع خطة

الإبداع وذلك بوضعها بشكل يتناسب مع الاستراتيجيات المهمة ومعايير الأداء والتحسينات الجزئية والموارد المالية الموجودة في المنظمة، ويتم تقييم مشروع خطة الإبداع التي تتناسب مع أهداف المنظمة، بوضعها بشكل يتناسب مع الإستراتيجيات المهمة ومعايير الأداء والتحسينات الجزئية والموارد المالية الموجودة في المنظمة، ومن ثم يتم تنفيذ المشروع، والمرحلة الأخيرة هي مقدار التغذية الراجعة المتحققة من عملية الإبداع التي تساعد في تحقيق الأهداف المتعلقة بالمنظمة.

ومن أبرز أنواع الإبداع الإداري في المنظمات (أبو زيد، 2010):

1. الإبداع الإداري على مستوى الفرد.
2. الإبداع الإداري على مستوى المنظمة.
3. الإبداع الإداري على مستوى الجماعة.

- **الإبداع الإداري على مستوى الفرد:** هو الإبداع الذي يحققه الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية، وكتب الكثير عن الشخصية المبدعة، وتم تحديد السمات التي تميز الشخصية المبدعة عن غيرها من حيث القدرات والإستعدادات والميول ويحدد خصائص الفرد المبدع بالآتي: المعرفة: وتكون من خلال بذل الوقت الكبير لإتقان العمل. والتعليم الذي يؤكد على المنطق. والذكاء حيث أن الإنسان المبدع ليس بالضرورة عالي الذكاء، ولكنه يتمتع بالقدرات التفكيرية على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء. والشخصية التي تشير الى الرغبة في المخاطرة والإستقلالية والمثابرة والدافعية والإنفتاح على الآراء الجديدة والإحساس الكبير بروح الفكاهة. والتفاعل حيث تبادل الآراء مع الآخرين وليس منطوياً على نفسه.

- **الإبداع الإداري على مستوى المنظمة:**

لا بد من التأكيد على أن الإبداع في المنظمات المعاصرة، على اختلاف أنواعها، لم يعد مسألة ترف أو شيئاً كمالياً، وإنما بات أمراً ضرورياً وملحاً، ولا غنى لها عنه إذا ما أرادت البقاء والإزدهار، وعليها أن تجعل الإبداع أسلوب عملها وممارساتها اليومية، ويمكن تحقيق ذلك بتوافر الشروط الأساسية مثل ضرورة إدراك أن الإبداع والريادة تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير عميق، وذوي علاقة بالمفاهيم، ويقدرون القيمة العلمية للنظريات الحقيقة الواقعية، ولديهم رغبة الإستطلاع، ولتنمية هذه الأشياء وتعزيزها على المنظمة أن تعمل على توسيع إدراك الفرد من خلال التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات والمؤتمرات. وضرورة تعلم حل المشكلات بصورة إبداعية؛ وهذا يعني ترويض التفكير وتشجيعه ليكون أكثر مرونة وسلاسة، بحيث يستطيع أن ينفذ من الأطر والأساليب المحددة أو المألوفة في التعامل مع المشكلات، ليخرج من قيدها بحثاً عن أساليب وطرق وبدائل جديدة وغير عادية. وضرورة تنمية المهارات والقدرات الإبداعية في إيجاد حلول المشكلات وتعزيزها، مما يساعد على تنمية المهارات الإبداعية لاكتشاف المشكلات والتعود على التفكير الناقد والمطلق والشامل، وتقصي أبعاد أية مشكلة مما هو غير مباشر وفيما هو غير مألوف، وضرورة تنمية المهارات الإبداعية في حل المشكلات؛ فالمشكلة الإدارية لا تعلن عن نفسها، بل هي التي نصنعها ونعمل على حلها، ولعل الإبداع الحقيقي يتعلق ويتصل بهذا المطلب ويكون أكثر أهمية من الإبداع في المطالب السابقة، لأن الإبداع على هذا المستوى سيقود المنظمات والجماعات والمجتمعات إلى تجارب ريادية لم يسبق لها مثيل. ويمكن تنمية المهارة والقدرة الإبداعية في حل المشكلات من خلال التشكيك وإثارة التساؤلات بشأن الواقع الحالي في المنظمة سواءً فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي أم بالعمليات أم بأساليب العمل أو أدواته وغيرها (عساف،1994).

- الإبداع الإداري على مستوى الجماعة:

هو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم، أو دائرة، أو لجنة)، واعتماداً على خاصية التداؤب فإن إبداع الجماعة يفوق كثيراً مجموع الإبداعات الفردية للأعضاء، وذلك نتيجة للتفاعل فيما بينهم وتبادل الرأي والخبرة ومساعدة بعضهم البعض وغيرها. ولا شك فإن التحديات الكبيرة التي تواجهها المنظمات المعاصرة تتطلب تطوير جماعات العمل المبدعة. هذا ويتأثر إبداع الجماعة كماً ونوعاً بالعوامل الآتية (Smith, 1991):

- **الرؤية:** حيث تزداد احتمالات الإبداع لدى الجماعة حينما يشاطر أفرادها مجموعة قيم، وأفكار مشتركة تتعلق بأهداف الجماعة.
- **المشاركة الآمنة:** إن البيئة والمناخ اللذين يشجعان الأفراد على التعبير بحرية عن أفكارهم (بدون اتهام مضاد) تعززان الإبداع الناجح.
- **الالتزام بالتميز في الأداء:** فالإلتزام بالتمييز والتفوق في الأداء يشجع على إيجاد مناخ يسمح للأفراد بتقييم إجراءات العمل والعمل على تحديثها بشكل مستمر.
- **دعم ومؤازرة الإبداع:** حتى يتحقق الإبداع، يجب توفير المساندة والدعم لعملية التغيير، ويمكن أن يتأتى هذا الدعم من زملاء الجماعة أو المنظمة. كما وتشير الأبحاث إلى العوامل الآتية التي تؤثر في إبداع الجماعة.
- **جنس الجماعة:** الجماعة المختلفة من حيث الجنس تنتج حلولاً أفضل من الجماعة أحادية الجنس.
- **تنوع الجماعة:** يزداد إبداع الجماعة بوجود جماعة من شخصيات مختلفة.

- **تماسك الجماعة:** الجماعة المتماسكة أكثر استعداداً وحماساً ونشاطاً للعمل من الجماعة الأقل تماسكاً.
- **انسجام الجماعة:** الجماعة المنسجمة أكثر ميلاً إلى الإبداع من الجماعة التي تفتقر للإنسجام.
- **عمر الجماعة:** الجماعة الحديثة التكوين أكثر ميلاً إلى الإبداع من الجماعة القديمة.
- **حجم الجماعة:** يزداد الإبداع مع ازدياد عدد أعضاء الجماعة.

ويتحدد مهام التنظيم الإداري بالإهتمام بالموارد البشرية واستقطاب العناصر الفعالة، ويأتي ذلك من خلال عدة سبل، منها الإختيار السليم وفق معايير مشتقة من سياسات الجودة، والتدريب المستمر، والتركيز على إرضاء جميع العاملين، وتحفيزهم وزيادة دافعيتهم للعمل. والتركيز على عمل الفريق، حيث أن عملية الإبداع الإداري لا بد لها من روح الجماعة والمساندة في للعمل الجماعي، تطوير تكنولوجيا التعلم بصفة مستمرة، بما يحقق مستويات عالية للإبداع الإداري، وتحديد نظم دعم القرارات التي تساعد على الإبداع الإداري، واختيار القيادات المبدعة والمتميزة من أجل المحافظة على معايير الأداء العالية باستمرار، والتي تحقق الإبداع الإداري (الحريري، 2010).

الابداع الإداري والمؤسسة:

أشار السكارنة (2011) إلى أن الإبداع الإداري يعد عملية متكاملة، تقوم على جملة مرتكزات أساسية لا يستقيم الإبداع إلا بوجودها معاً، وتشكل بحق مبادئ ينطلق منها الشخص المبدع وهي:

1. **العامل الفسيولوجي:** ويتمثل في وجود القدرة على التفكير، عند الأفراد ويشمل القدرات الإبداعية لدى الأفراد والسمات التي يتصف بها المبدعون، ومن أهمها

الطلاقة والمرونة، والأصالة، والقدرة على التنبؤ، والإحساس بالمشكلة، والقدرة على المثابرة وتحمل المخاطر.

2. **العامل البيئي**: ويتمثل في المناخ الذي يسود المؤسسة فيما يتعلق بظروف العمل والعاملين داخل المؤسسة، وتتكون البيئة التنظيمية لدى قيادة المؤسسة والعاملين فيها وأنماطهم السلوكية ومعتقداتهم إذ تتفاعل هذه العوامل مجتمعة لتشكيل المناخ التنظيمي الذي يؤثر بشكل بالغ في الإبداع الإداري.

3. **العامل السيكولوجي**: ويتمثل في العوامل التي تدفع العاملين في المؤسسات إلى الإبداع الإداري، ومن أهم دوافع العاملين التي تدفعهم إلى الإبداع ما يأتي:

أ. الحاجة إلى الإنجاز: وهنا نقصد به دافع العاملين وتحمسهم للعمل وطرح أفكار جديدة توصلهم إلى الإبداع.

ب. الحاجة إلى الجودة في الأداء: ويقصد بها توظيف العاملين لإمكاناتهم بصورة مثالية من أجل تحقيق الأهداف بمواصفات عالية.

ت. الحاجة إلى تحقيق الذات: وهي رغبة العاملين في إنجاز الأعمال التي تكون نابعة من دواخلهم.

ث. الحاجة إلى النظام: وهي حاجة الشخص المبدع إلى إعادة تنظيم الأشياء.

ج. الحاجة إلى الاجتهاد: وهي الرغبة لدى العاملين في التوجه نحو العمل وإتقانه بأسرع وأفضل الطرق.

ح. حب الاستطلاع: رغبة الشخص المبدع في البحث عن كل ما هو جديد في مجال عمله.

مهارات التفكير الإبداعي:

أوضح كل من كاثرن وآخرون (Kathren., Lawrence. Siobhan. Wreath, 2000)

أنّ مهارات الإبداع الإداري تأتي من خلال عدة مهارات تتلخص بما يلي:

1. **الدافعية الداخلية للإبداع:** إن توفر الدافعية الداخلية للموظف وحماسة للإبداع ومدى إقباله عليه كأمر أساسي للتفكير الإبداعي.
2. **الخيال الخلاق:** التخيل واختلاق العلاقات عن طريق القراءات المتعددة والإجتماعات وتنمية مدارك العقل وإثراء معرفته.
3. **الأصالة بالتفكير:** يقصد بها إنتاج أفكار جديدة أو مستوى الخبرة فيما يقدم الموظف من استجابات غير مألوفة بالنسبة لموضوع ما.
4. **المرونة بالتفكير:** القدرة على تغيير الزاوية الذهنية التي ينظر من خلالها إلى الأشياء والمواقف المتعددة.
5. **طلاقة التفكير:** ويقصد بها القدرة على إنتاج اكبر عدد ممكن من الأفكار التي تفي بمطالب معينة في وقت محدد.

يصنف الصيرفي (2003) مهارات التفكير الإبداعي إلى:

- **الإبداع الإداري:** الذي يشمل على إحداث تغيير في الهيكل التنظيمي، وتصميم الوظائف وعمليات المنظمة وسياساتها واستراتيجيها ونظمها الرقابية.
- **الإبداع الفني:** الذي يشمل على تطوير منتجات أو خدمات جديدة أو إحداث تغييرات في التقنيات التي تستخدمها المنظمة، وتغييرات أخرى في فنون وأساليب الإنتاج وإدخال الحاسوب إلى العمل.

- الإبداع التعبيري: ويعني الطريقة التقليدية التي يتميز بها شخص معين في عمل شيء ما أو مزاولة مهنة أو ممارسة فن من الفنون.
- الإختراع: ويعني استحداث شيء جديد لأول مرة غير أن عناصره والأجزاء المكونة له موجودة من قبل، ولكن يتم إدخال تعديلات عليها بحيث تأخذ مساراً جديداً وتؤدي مهمة مميزة كاختراع الحاسب الآلي.
- الإبداع المركب: ويمثل تجميع غير عادي بين الأشياء فمثلاً يتم أخذ أفكار مختلفة حيث توضع في أنموذج واحد للوصول إلى معلومة جديدة.
- الاستحداثات: وتتمثل باستخدام شيء موجود فعلاً، ولكن يتم تطبيقه في مجالات جيدة (أي يتم فهم المبادئ الأساسية التي وضعها السابقون، وإعادة تطويرها والبناء عليها من جديد).

ويرى هيجان (1995) أن مهارات التفكير الإبداعي تزخر بالعديد من النماذج التي تتحدث عن الإبداع الإداري في حل المشكلات، والذي يتميز بإمكانية تطبيقه على جميع المستويات، وقام بتقسيمها إلى أربع مراحل، المرحلة الأولى هي: مرحلة إدراك الحاجة إلى الإبداع، وفي هذه المرحلة تدرك الجماعة الحاجة إلى الإبداع حين يكون هناك فجوة بين الأداء المتوقع والأداء الحالي، وبالتالي فإن التفكير الإبداعي يحدث كاستجابة لهذه الفجوة. أو حينما تدرك المنظمة أو الجماعة أهمية بعض الإبداعات كمطلب أساسي لاستمرار وبقاء المنظمة، ومرحلة المبادرة بطرح الأفكار الإبداعية، وتحتضن هذه المرحلة الإقتراحات الإبداعية للآخرين الذين يمثلون جماعة العمل وذلك بغرض حل المشكلة أو تحسين الوضع الراهن. ولاشك أن لهذه المرحلة أهميتها في تفعيل العملية الإبداعية من خلال قبول الأفكار الإبداعية التي تسهم في حل المشكلة أو تقود إلى توليد أفكار إضافية أو رفض تلك الأفكار وبالتالي

فقدت العملية الإبداعية جزءاً من وجودها، ومرحلة التطبيق: ويتم في هذه المرحلة تبني وتوظيف الأفكار الإبداعية المرغوبة، ومن المتوقع في هذه المرحلة إجراء بعض لتعديلات على الأفكار لتمكينها من التطبيق بنجاح، ومرحلة الثبات: وهي المرحلة التي يصبح فيها العمل الإبداعي أو الفكرة الإبداعية جزءاً اعتيادياً من المنظمة حيث يرتبط بثقافة ومعايير إجراءات الرقابة في المنظمة.

خصائص وسمات الشخصية المبدعة:

هناك دراسات عديدة تناولت خصائص وسمات الشخصية المبدعة، وجميعها أشارت إلى أهمية هذه السمات والخصائص الشخصية في عملية الإبداع الإداري، حيث يرى الأعسر (2000) أن من أفضل الخصائص والسمات المهمة التي يجب أن تتواجد بالشخصية المبدعة الذكاء والثقة بالنفس لتحقيق أهدافه، وأن تكون لديه درجة من التأهيل والثقافة. القدرة على تنفيذ الأفكار الإبداعية التي يحملها الشخص المبدع. وعلى استنباط الأمور فلا يرى الظواهر على علاتها بل يقوم بتحليلها ويثير التساؤلات والتشكيك بشكل مستمر، لديه علاقات اجتماعية واسعة ويتعامل مع الآخرين ويستفيد من آرائهم. ويركز على العمل الفردي لإظهار قدراته وقابلياته فهناك درجة من الأنانية الثبات على الرأي والجرأة والإقدام والمجازفة والمخاطرة فمرحلة الإختيار تحتاج إلى شجاعة عند تقديم أفكار لم يتم طرحها من قبل. ولكي يستطيع الفرد أن يمارس هذا الإبداع لا بد أن تتوفر لديه البيئة المناسبة والمشجعة على الإبداع.

العلاقة بين بيئة العمل والإبداع الإداري:

ترى الباحثة أن بيئات العمل ربما تكون مصدراً من مصادر معوقات الإبداع التنظيمي وخاصة في البيئات التي لا يتوفر فيها المناخ والظروف التنظيمية الملائمة للإبداع، حيث أن الكثير من المنظمات تفتقر إلى عدم وجود قنوات اتصال فعالة بين الأفراد، وكذلك عدم قدرة الإدارة في بعض الأحيان على إدراك قدرات وإمكانيات الأفراد واستثمارها الإستثمار الأمثل في مواجهة المشكلات وتحقيق الإبداع الإداري؛ لذا على المنظمات تبني العديد من الآليات التي يمكن أن تعزز الإبداع، بحيث تكون قادرة على جني ثمار المواهب عند العاملين فيها، وبغض النظر عن مستوياتهم أو أنشطتهم الإدارية، وأكدت الدهان (1989)، انه بالإمكان زيادة الفاعلية لدى الفرد العامل من خلال تقوية الانتماء الروحي للمنظمة لديه، تشجيع عقليته العملية في التعامل مع الأزمات من خلال مكافأته مادياً ومعنوياً، وتعليمه الإنفتاح على الرأي الأخر، والبعد الإنساني في التعامل مع الأفراد المبدعين وغيرهم، المساندة والتعضيد (بالعدد والآلات والمختبرات ومراكز البحوث)، جدولة الأولويات (برمجة الإبداعات القابلة للتطبيق وفق نظام زمني خاص بالتنفيذ)، الموازنة بين التكيف وحرية العمل؛ أي خلق حالة من التوازن بين حرية العمل والقوانين التي تعمل من خلالها المنظمة.

ويرى الحمادي (1999) أنّ العملية الإبداعية قد تكون ذاتية أو مكتسبة بمعنى أن الوراثة لها أثر ايجابي أو سلبي على مقدرة الإنسان الإبداعية، كما أن الإبداع يمكن أن يكتسب بالتعلم والمعرفة والتدريب والإجتهاد؛ ومعنى ذلك أن هناك حاجة لوجود أفراد مبدعين لديهم القدرة على اكتشاف الأفكار، إلا أن وجود مثل هؤلاء الأفراد لا يكفي، فلا بد من وجود منظمات أو منشات تتبنى هذه الأفكار وتحولها إلى سلعة معينة أو خدمة مفيدة لجهة معينة.

وأكد روردا (Roorda, 2001) أنّ أهمية الإبداع تأتي من خلال مرتكزات عدة تتلخص في ثلاث أمور أساسية هي: التحسن المستمر في الخدمة المقدمة، والإبداع، وأهمية زيادة الكفاءة، حيث أن المنظمات غير المبدعة عادة ما تستثمر جزءاً قليلا من إمكانيات أفرادها مما قد يدفع هؤلاء الأفراد إلى عدم الإهتمام وبذل المزيد من الجهود لحل المشكلات أو قد تكون ثقافة المنظمة من معتقدات وقيم على أفراد دون غيرهم، أو التمسك بالقواعد والأنظمة السائدة، وكذلك فإن غياب الدوافع على الإبداع متمثلة بالحاجة إلى التقدير، بناءاً على الإنجاز والمكافآت والحوافز والإستقلالية والمخاطرة وحب الإستطلاع والتحدي، حيث أن كل هذه الدوافع قد تحد الأفراد من التوصل إلى الأفكار أو الحلول الإبداعية.

ويؤدي الإبداع دوراً مهماً في جوانب ومجالات الحياة كافة وفي مختلف دول العالم دون استثناء، وازدادت حاجة المنظمات له في ظل تيار العولمة والتكنولوجيا الجديدة، ثورة المعلومات والإتصالات، والتغيير في الهياكل الإقتصادية والسياسية مما دفع بالمنظمات إلى تنمية الإبداع ليمكنها من التعايش والتكيف مع متطلبات المستقبل والمتغيرات البيئية. ويعد الإبداع من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة؛ وهذا ما دفع الإداريين إلى الاهتمام به وتشجيع العاملين وحثهم عليه، إذ أصبح في مقدمة الأهداف التي يسعى العديد من المنظمات إلى تحقيقها (الحوامدة، 2003).

والإبداع يدعم قوة أي منظمة في تميزها عن المنظمات الأخرى، والمنظمات المبدعة هي وحدها القادرة على تحقيق النجاح، مما يتطلب من الإدارة العليا جهوداً مكثفة تدعم من خلالها العملية الإبداعية، التي تبدأ عادة من الداخل (الزهري، 2002).

العناصر الملائمة للإبداع الإداري:

بعد مراجعة الدراسات المتعلقة بعناصر الإبداع الإداري، والإطلاع على الأدب النظري الخاص بالإبداع الإداري لدى المؤسسات قامت الباحثة بتلخيص مجموعة من العناصر المناسبة للإبداع الإداري للمنازل الداخلية، وهذه العناصر الخمسة هي المجالات المستخدمة في الاستبانة في هذه الدراسة، وهذه العناصر جاءت على النحو التالي:

1. **الإمكانات المادية المتوفرة في المنازل الداخلية:** وتكون بتوفير الوسائل والإمكانات المادية وتهيئة ظروف العمل المناسبة في المنازل الداخلية الأمر الذي يساعد على تحقيق أهداف تلك المنازل، وتحديد الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الأهداف يؤدي إلى الوصول لمستوى أفضل في تنفيذ وأداء العمل. وهنا لا بد أن يكون الهدف معبرًا عن حاجات العمل وموجهاً إلى تحقيقها كما هو الحال بالنسبة لرغبات وحاجات العاملين، ويعمل على إشباعها، وتوفير الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لها، حيث أن توافر الامكانات المادية الجيدة من العناصر الأساسية التي تساعد على إنجاح المؤسسة التي من خلالها يقوم العاملون بأداء أنشطتهم وفعالياتهم بكفاءة عالية.

2. **المباني والتجهيزات المادية في المنازل الداخلية:** يعد المبنى وتجهيزاته من أهم المحاور الهامة للوصول إلى سكن مريح، ذلك لأنه يتم فيه التفاعل بين جميع عناصر المنظومة الجامعية، وجودة المنازل الداخلية والتجهيزات، مثل موقع المبنى ومساحته وقاعاته وصالاته، ومرافقه ومكتبته ومطعمه وجودة التهوية والإنارة وسعة المكان وجودة الأثاث ومؤثرات الصوت، والتقنيات بأنواعها، إضافة إلى الجماليات التي تضفي على المبنى اللمسات الفنية الجميلة، وتثري القيمة الذوقية والفنية مع تهيئة البيئة المريحة والملائمة التي تحفز للإبداع الإداري في المنازل الداخلية.

إن توفير مساحة الأرض المناسبة ومباني منازل تتميز بمواصفات عالية، ومراعاة أعداد الطالبات مع المساحة المخصصة والتطور المستقبلي للجامعة، والأخذ بعين الإعتبار تخصيص مساحات وأماكن خاصة لمشرفات المنازل الداخلية وما يتبعها، وتزويدها بالأجهزة والأدوات اللازمة كماً ونوعاً، وتدعيم الحاسوب للإستعمال العام ومتصلة بشبكة الإنترنت والتجهيزات اللازمة، ومراعاة الشروط العامة للصحة والسلامة في جميع المباني، من أهم ركائز التجهيزات المادية والمباني في المنازل الداخلية.

3. السياسة الإدارية في المنازل الداخلية:

السياسات الإدارية في المنازل الداخلية تتبع السياسة الإدارية في الجامعة بحيث تطبق عليها جميع الممارسات من عمليات اتخاذ قرارات وأساليب حل المشكلات والممارسات الصادرة على المواقف التي تحدث في المنازل الداخلية.

ويرى شوتر (2004) بأن السياسات قواعد توضع بمعرفة المديرين لتوجيه وضبط الفكر والأعمال في المستويات الإدارية المختلفة، وربما تكون هذه السياسات معلنة أو ضمنية، وهي بمثابة الدليل الذي يحدد للمرؤوسين مسار تحقيق الأهداف، وبالتالي المرشد في التنفيذ أو في القيام بالإجراءات التنفيذية. وقد تطورت دراسة السياسات الإدارية على المستوى الأكاديمي تدريجياً وزادت أهميتها وحاجات الإدارة الحديثة إليها، إلى أن السياسات هي غير الأهداف، فالهدف هو ما نريد تحقيقه، أما السياسة فهي وسيلة التحقيق أو الطريقة المؤدية لبلوغ الهدف، ومن شأن السياسات أن تساعد على اتخاذ القرار من وجهة نظر أي منشأة، وتعفي المديرين من اتخاذ قرارات جديدة تجاه مشكلات متكررة، وتساعد أيضاً على وضع الحدود أو الإطار العام الذي تتخذ من خلاله القرارات الإدارية، وهنا تظهر أهمية الترابط بين السياسات والقرارات؛ وتبدأ عملية صنع القرار بشعور من الشك وعدم التأكد من جانب متخذ

القرار حول ما يجب عمله حيال مشكلة معينة، وتنتهي باختيار أحد الحلول التي يتوقع أن تزيل حالة الشك وعدم التأكد، وبذلك تساعد في الوصول إلى حل المشكلة المطروحة، ويمكن القول بأن الوظيفة الأساسية المؤثرة على السياسات الإدارية هي صنع القرارات، بالرغم من أن الظروف تختلف من قرار لآخر اختلافاً جذرياً، لأن متخذ القرار يواجه بدائل عديدة بما يجب القيام به من تصرفات، وكذلك الفوائد أو النتائج تتوقف على نوع التصرف الذي تم اختياره بالإضافة إلى أن متخذ القرار ينبغي أن يحدد القيمة أو المنفعة أو الأهمية المرتبطة بكل تصرف بديل ونتائجه.

4. **الهيكل التنظيمي للمنازل الداخلية:**

ترى الباحثة بأن أهمية الهيكل التنظيمي للمنازل الداخلية تأتي من خلال توزيع الأعمال والمسئوليات والسلطات بين الأفراد، وتحديد العلاقات لمن يتبع كل شخص ومن هم الأشخاص الذين يتبعون له وتطبيق نطاق الإشراف، و تجميع الأفراد في أقسام والأقسام في دوائر والدوائر في وحدات، وتفويض السلطات وتصميم الإجراءات، وتصميم الأنظمة والوسائل لضمان تحقيق الاتصال الداخلي الفعال ومشاركة الأفراد صنع القرار والتفاعل مع الجمهور وتقديم منتجات جيدة، وتوفير القواعد والوسائل اللازمة لتقييم أداء العاملي.

ويرى مخامرة، ورمضان، وسالم، والدهان، (2010) أن الهيكل التنظيمي يقصد به البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية فيها، فهو يبين التقسيمات التنظيمية، والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يحدد خطوط السلطة ومواقع اتخاذ وتنفيذ القرارات الإدارية. والهيكل التنظيمي يُنظم العلاقات داخل المؤسسة ويحدد المسؤوليات والواجبات، ويحدد قنوات الاتصال واتجاهاتها. فالهيكل التنظيمي يعتبر وسيلة لمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها، وما دامت الأهداف مستمدة من الإستراتيجية

العامة للمنظمة فمن المنطقي أن يكون هناك علاقة وثيقة بين الإستراتيجية العامة للمنظمة والهيكل التنظيمي. كما يبّين الهيكل التنظيمي كيفية تقسيم الأعمال بين الموظفين في المؤسسة فتوضح أنواع وعدد الوظائف فيها سواءً أكانت تلك الوظائف رئيسية يناط بها تحقيق الهدف الرئيسي أم وظائـــف مساعدة يناط بها القيام بالأعمال الثانوية أم وظائف استشارية يناط بهــا تقديـــم التوصيـــات والمشورة للأجهزة المختلفة.

5. التشريعات واللوائح:

ترى الباحثة أنه من الضروري أن تكون اللوائح والتشريعات الجامعية للمنازل الداخلية مرنة وواضحة ومحددة لكي تكون عوناً لإدارة المنازل الداخلية لتطوير الإبداع الإداري، كما يجب أن تواكب جميع التغيرات والتحولات من حولها، لأن المؤسسة توجد في عالم متغير تؤثر فيه وتتأثر به.

المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية

تنطلق الجامعات الأردنية نحو آفاق التطور، والعراقة، والتوسع الذي يشمل إنشاء كليات ومراكز علمية متخصصة، ومرافق حيوية لتضاهي أرقى وأعرق الجامعات العالمية.

أهداف المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية:

تسعى الجامعات الأردنية إلى توفير المناخ الملائم لجميع شرائح طلبتها لذلك أنشأت منازل داخلية مريحة لطالباتها الأجنبيات والعربيات، وتهدف المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية إلى:

- تأمين الراحة والإستقرار لطالبات الجامعات الأردنية وتوثيق العلاقة بينهن.

- خدمة المجتمع بأطيافه وفئاته كافه، وذلك من خلال تجسيد روح الأخوة الصالحة بين الطالبات.
- تشجيع العمل الجماعي، والتعاون والتكاتف بين الطالبات.
- إستغلال أوقات الفراغ لتصبح الطالبات طاقه من العطاء والإبداع.

من تعليمات المنازل الداخلية للطالبات وفق قانون الجامعات الرسمي:

أشارت المادة (27) من قانون الجامعات الأردنية الرسمية رقم (42) لسنة 2001م، إلى أنه يجب على الطلبة تقديم طلبات الإلتحاق بالمنازل الداخلية حسب نموذج خاص بذلك في عمادة شؤون الطلبة قبل أسبوعين على الأقل من بدء الفصل الدراسي. وذلك وفق أولويات تضعها اللجنة، يمكن السماح باستمرار إقامة عدد محدود من الطالبات في المنازل الداخلية أثناء العطلة بين الفصول أو الإلتحاق بالمنزل قبل بدء الفصل.

ونصت المادة (4) من التعليمات التنفيذية للمنازل الداخلية للطالبات الصادرة عن مجلس الجامعة الأردنية: يتعين على الطالبات خلال فترة الإقامة في المنازل الداخلية الإلتزام (بالهدوء، النظافة والترتيب، المحافظة على الأثاث وموجودات المنزل، توقع الطالبة عند التحاقها بالمنازل الداخلية تعهدا للمحافظة على أثاث ولوازم المنزل بشكل خاص والعهدة التي تستلمها (موجودات الغرفة).

كما أشارت المادة (5) من التعليمات التنفيذية للمنازل الداخلية للطالبات الصادرة عن مجلس الجامعة الأردنية: تنظيم الإجراءات المتعلقة بالنشاطات الثقافية والترفيهية في منازل الطالبات نظرا لمحدودية المساحات في المنازل الداخلية ولتهيئة الجو المناسب للدراسة والراحة، وإقامة النشاطات في المرافق العامة التابعة لعمادة شؤون الطلبة خارج مباني

المنازل الداخلية باستثناء اللقاءات التوجيهية لمشرفات الأجنحة مع الطالبات والنشاط المتعلق بالسلامة العامة والنظافة والتكيف لطالبات السنة الأولى.

وتنص المادة (7) من التعليمات التنفيذية للمنازل الداخلية للطالبات الصادرة عن مجلس الجامعة الأردنية: يتخذ رئيس الجامعة ما يراه مناسباً في جميع الحالات التي لم يرد عليها نص في هذه التعليمات. وتنص المادة (9) أن عميد شؤون الطلبة مسؤول عن تنفيذ أحكام هذه التعليمات.

أهمية التدريب والتأهيل للعاملين :

إن المنظمة في حاجة ماسة أن يتمتع جميع العاملين بغض النظر عن عناوينهم الوظيفية، بالقدرة على تنمية مهاراتهم الذاتية الحالية والمستقبلية بما يضمن دفع المنظمة إلى التطور المتواصل وأن تكون ثمرة التعليم إكساب الفرد معارف واتجاهات وميول جديدة وقدرات ومهارات عامة تجعله صالحاً لمزاولة عمل معين (مدني، 1993).

تتضح أهمية التدريب في المنظمات من عدة زوايا أهمها: إن التدريب هو صفة المنظمات الحديثة التي تحرص على مواكبة كل تغيير في المجالات التكنولوجية والإدارية، فبدون قوة بشرية مطوره وقادرة على استيعاب التغيير لن تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها. وإن التدريب يحسن من قدرات الفرد وينمي مهاراته، فإنه ومن هذا المنطلق يساهم مباشرة في تحسين المستوى الإقتصادي والإجتماعي للفرد ويزيد من درجة أمانه الوظيفي. كما أن كل العاملين تقريباً في المنظمة يحتاجون للتدريب فهو لا يقتصر على موظف دون آخر أو وظيفة دون أخرى، فالموظف الجديد يحتاج إليه لضمان إتقانه للوظيفة الجديدة المكلف بها، ويحتاجه الموظف القديم لزيادة مهاراته وإدارة عمله بشكل أفضل(السالم وصالح، 2006).

وترى الباحثه أن التدريب وتأهيل العاملات في المنازل الداخلية يحقق فوائد عديدة للأفراد الراغبين فيه، بمساعدة الأفراد على اتخاذ القرارات الأحسن، كما يزيد من قابليتهم ومهاراتهم في حل المشاكل التي توجههم في بيئة العمل، والتغلب على حالات القلق والتوتر والاغتـراب والصراع داخل المنازل، ويقدم للعاملات معلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهن القياديـة والاتصالات والاتجاهات، ويفتح المجال لهن نحو الترقية والتقدم الوظيفي، ويقلل التدريب من أخطاء العاملات ومن حوادث العمل، ويتيح التدريب تكوين مهارات جيدة في مجالات العمـل الحديث والاستماع، ويعمق الإحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز وزيادة الإخلاص بالعمل.

الصفات التي يجب أن تتوفر لدى العاملات في المنازل الداخلية:

- الشخصية القيادية: ازدادت أهمية التوجيه والقيادة في الإدارة الحديثة لأنها تتناول إدارة ورعاية العنصر البشري في منظمات الأعمال وتكمن بها الشخصية القيادية. وتتضمن الشخصية الوظيفية الكيفية التي تتمكن بها الإدارة الحديثة من قيادة العاملين في المنظمة، وتحقيق التعاون بينهم وحفزهم للعمل بأقصى طاقاتهم وتوفير بيئة العمل الملائمة والتي تمكنهم من إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم. وتمارس الإدارة الناجحة التوجيه والقيادة من خلال معرفة وإدارة وظائف القيادة والحفز والإتصال، مستندة إلى فهم طبيعة السلوك الإنساني ومحاولة توجيهه لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية. وتتضح أهمية فهم السلوك الإنساني وأثره في نجاح منظمات الإعمال، مما يؤدي إلى ظهور تخصص رئيسي في إدارة الإعمال يدعى السلوك التنظيمي والذي يعنى بدراسة سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال (مخامرة وآخرون، 2010).

وترى الباحثه أن اهتمام المنظمات يتزايد بالعنصر البشري في الوقت الحاضر نظراً للدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها وفعاليتها ومن ثم بقاؤها. ويتأثر سلوك الفرد بعوامل نفسية واقتصادية واجتماعية وبيئية يصعب التنبؤ بها أو السيطرة عليها بالشكل الذي تريده المنظمة، وحتى تضمن المنظمة الحد الأدنى المطلوب من الجهود البشرية اللازمة لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها في الحياة، يجب أن توفر للعاملين فيها قيادة سليمة وحكيمة تستطيع حفزهم والحصول على تعاونهم من أجل بذل الجهود اللازمة لإنجاز المهام الموكولة إليهم.

- القدرة على الإتصال والتواصل مع الآخرين:

تمثل عملية الإتصال والتواصل من أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الإتصالات الجيدة تفاعلت الجماعات والمنظمات مع بعضها البعض واستطاعت إحراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات إقتصادياً وإجتماعياً على مختلف العصور. وظهرت أهمية الإتصال بشكل واضح في المنظمات بعد ثورة الاتصالات والمعلومات التي ظهرت حديثاً؛ فوجود نظام اتصال سليم وفعال ضرورة ملحة للإدارة لأن المدير يستطيع القيام بتحليل الموقف أو المشكلة بشكل سليم، كما يستطيع وضع حل ملائم ومناسب لذلك الموقف من كل جوانبه، مع حساب كل التوقعات والنتائج المترتبة على ذلك الحل. لكن ذلك كله يفشل إذا كان هناك خطأ في عملية الإتصال، وقد يكون ذلك الخطأ مكلفا جداً ويترتب عليه نتائج سيئة بالنسبة للمنظمة، ويعرف الاتصال بشكل عام على أنه "عملية إرسال واستقبال للرمز (Symbols) والمعلومات بين الإفراد مع وجود معان مرتبطة بها، وذلك بهدف التأثير على سلوك الإفراد وحفزهم" (Daft, 2000).

إن عملية الاتصال طريق ذو اتجاهين؛ بمعنى أنّ كل فرد في عملية الاتصال هو مرسل ومستقبل للمعلومات والأفكار التي تتضمنها هذه العملية، وحتى تتم عملية الاتصال يجب توافر ثلاثة عناصر أساسية على الأقل وهي: المصدر أو مرسل الرسالة، الرسالة نفسها، ومستقبل الرسالة (المستلم). وتمثل هذه العناصر الثلاثة عملية الإتصال بمعناها البسيط، ولكن من ناحية عملية فإن عملية الإتصال أكثر تعقيداً وتحتوى على أكثر من متغير يؤثر عليه، والاتصال على مستوى المنظمات يتمثل عاده بتبادل المعلومات بين المنظمات لتحديد فهم مشترك وعام بينهما. وقد اهتم العلماء السلوكيين بالإتصال وركزوا في دراساتهم على المعوقات التي تحدث خلال عملية الإتصال والتي تؤدي إلى منع وجود إتصال فعال داخل منظمات الأعمال. والإتصال الفعال يعنى حدوث تطابق تام بين المعنى المرسل من قبل المرسل والمعنى المفهوم من قبل المستلم، بينما الإتصال الكفؤ يعنى أن يتم الإتصال بأقل تكلفة ممكنة، وحتى يكون ناجحاً يجب أن يكون كفؤاً وفعالاً في آن واحد (Shermerhorn, 2002). وترى الباحثة أن الاتصال والتواصل الناجح والفعال مع الزميلات والطالبات وأولياء الأمور وادارة الجامعة من العوامل التي تسهم في نجاح المشرفات في إدارة المنازل الداخلية.

- القدرة على تنفيذ التعليمات والإلتزام بها: لا تقتصر وظائف الإدارة على الأعمال التخصصية فقط بل تتضمن أيضاً الأعمال الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة، شأنها في ذلك شأن الإدارات الأخرى في المنظمة؛ إذ لا بد لكل إدارة أو وحدة إدارية في المنظمة أن تضع الخطط التي تحقق لها الأهداف التي أنشأت من أجلها، وأن تضع التنظيم الذي يمكنها من القيام بتنفيذ تلك الخطط والسياسات والبرامج وصولاً إلى تحقيق أهدافها، وأن تقود وتحفز وترغب وتوجه نشاطات العاملين نحو تحقيق الهدف، وأن تقوم بعملية الرقابة، لغرض التأكد من أن الأعمال

تتم وفقاً للخطط والسياسات والبرامج والأنظمة المحددة سلفاً، ثم تصحح الإنحرافات التي تحدث أثناء أو بعد تنفيذ الأعمال التي تمارسها (السالم وصالح، 2006).

- **المرونة:** وهي المقدرة على اتخاذ القرارات بطرق مختلفة، والتفكير بطرق متعددة أو بتصنيف مختلف عن التصنيف العادي، والنظر للمشكلة من أبعاد متعددة، وللمرونة دور كبير في الإبداعات التي نلمسها ونراها، ومن أمثلة المرونة سياسة الإثراء الوظيفي التي تحقق صالح العمل وتشبع معها حاجة إثبات الذات عند الموظف. ويمكن تقسيم المرونة إلى نوعين(الصيرفي، 2003):

أ. **المرونة التكيفية:** ويقصد بها قدرة الفرد على تغيير الوجهة الذهنية التي ينظر من خلالها إلى حل مشكلة محددة، بمعنى أنها عكس التصلب العقلي أو ما يسمى بالجمود الذهني، وتسمى تكيفية لأن الفرد يحتاج لتعديل مقصود في السلوك ليتفق مع الحل السليم.

ب. **المرونة التلقائية:** وهي المرونة التي تظهر عند الفرد دون حاجة ضرورية يتطلبها الموقف، فيعطي الشخص عدداً من الإستجابات لا تنتمي إلى فئة واحدة وإنما تنتمي إلى عدد متنوع، ويتضح مما سبق أن عامل المرونة يركز على التنوع في الأفكار وعلى أهمية تغيير اتجاه الأفكار بجانب تنوعها.

- **المبادرة والرغبة بالعمل:** يختص ذلك بالإقتراحات الإبداعية للآخرين الذين يمثلون جماعة العمل، وذلك بغرض حل المشكلة أو تحسين الوضع الراهن، ولا شك أن المبادرة والرغبة بالعمل أهمية في تفعيل العملية الإبداعية من خلال قبول الأفكار

الإبداعية التي تسهم في حل المشكلة أو تقود إلى توليد أفكار إضافية أو رفض تلك الأفكار، وبالتالي فقدان العملية الإبداعية جزءاً من وجودها(الصيرفي، 2003).

- **مراعاة العلاقات الإنسانية:** تلعب العلاقات الإنسانية دوراً هاماً في الوسط الذي يعيش فيه المجتمع بوضع المبادئ العامة السليمة التي يقوم عليها بناء هذا المجتمع على أسس سليمة أساسها التفاهم والود والصلات الحميمة التي تربطهم مع بعضهم البعض، فإذا كانت هذه العلاقات الإنسانية ضرورية للمجتمع ككل فهي أكثر ضرورة في المجتمع الصغير الذي يلتقي أفراده كل يوم (الرحال، 2013).

وترى الباحثة أن العلاقات الإنسانية لا تسير إلا في جو تسوده الديموقراطية؛ فعندما يكون تعامل إدارة المنازل الداخلية مع مجتمع الطالبات مثالياً فإن ذلك ينعكس أثره بلا شك على الطالبات وبيئة المنازل الداخلية، لذا وجب مراعاة النواحي النفسية للآخرين لأن الإنسان خلق ضعيفاً ويحب أن يسمع الكلمة الطيبة، كما أنه يميل إلى المعاملة الحسنه، وعليه فان رفع الروح المعنوية لدى المرؤوسين بوجه عام تزيد من كفاءة الفرد وفاعليته لأنها كلما ارتفعت الروح المعنوية كلما أدت إلى زيادة وتحسين الأداء، وتتحقق الأهداف المنشودة .

- **الإحساس بالمسؤولية:** يجب الوعي بوجود مشكلات أو حاجات أو عناصر ضعف في البيئة أو الموقف، ويعني ذلك أن بعض الأفراد أسرع من غيرهم في ملاحظة المشكلة والتحقق من وجودها في الموقف، ولا شك أن اكتشاف المشكلة يمثل خطوة أولى في عملية البحث عن حل لها، ويرتبط بهذه القدرة ملاحظة أشياء غير العادية أو الشاذة أو المحيرة في محيط الفرد، أو إعادة توظيفها وإثارة تساؤلات من حولها (جروان، 2002).

وترى الباحثة أن الإحساس بالمسؤولية يعتبر أمر مهم وضروري لدى المشرفات في المنازل الداخليه حيث يمكن تلافي المشكلات المتوقع حدوثها، والقيام بالأعمال المطلوبة بشكل متقن، مع الحرص على إتمام المهام الموكلة الى مشرفات المنازل الداخلية.

القدرة على اتخاذ القرار: تؤكد هذه الصفة درجة منح إدارة المؤسسة حرية وفرصة للعاملين بطرح آرائهم ومقترحاتهم واتخاذ قراراتهم دون قيود أو قوانين تفرض عليهم أو تحد من مساهمتهم (حمود،2002).

إن عملية اتخاذ القرار تتعلق بحل مشكلة معينة أو بإزالة المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف التنظيمية، وهي عملية رشيدة وعقلانية، ويمكن تحديد خطوات اتخاذ القرار بتحديد المشكلة، وتطوير البدائل، وتقييم البدائل من خلال الهدف الذي يسعى إليه المقرر، واختيار أفضل البدائل، ومتابعة القرار وتقييمه (مخامرة وآخرون، 2010).

مهام واختصاصات إدارة المنازل الداخلية حسب اطلاع الباحثة:

من خلال عمل الباحثة بالمنازل الداخلية في الجامعة الأردنية، فإن مهام واختصاصات إدارة المنازل الداخلية تتضمن: الإشراف الإداري على العاملين بالمنازل الداخلية بجميع وظائفهم وتقويم أدائهم. ومتابعة تطبيق اللوائح والتعليمات الصادرة عن ادارة الجامعة فيما يتعلق بتنظيم وسير عمل المنازل بغرض متابعة تطبيق وتحسين وتفعيل تلك الأنظمة بما يعود بالنفع على الطالبات. ورصد احتياج المنازل الداخلية للطالبات والموظفين والفنيين. والإشراف على تعيين موظفات المنازل الداخلية. ودراسة القضايا التي تواجه المنازل الداخلية والحالات الفردية ووضع الحلول لها ومتابعة تنفيذها . وتحديد احتياج المنازل الداخلية من الأثاث المنزلي والأجهزة اللازمة لتوفير الخدمات المناسبة للطالبات والموظفات ومتابعة حسن استخدامها. وإعداد ميزانية المنازل الداخلية من البنود المخصصة لها وإعداد إحصائيات ودراسات مالية

توضح مدى الحاجة لزيادة أو نقص الميزانية في ضوء تطور وتوسع المنازل الداخلية. وإعداد و تنفيذ البرامج التوعوية والتثقيفية للطالبات والمشرفات بالمنازل الداخلية بهدف تطوير أدائهم . و الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للطالبات. تنظيم وإقامة أنشطة هادفة داخل المنازل الداخلية بما يتوافق مع احتياجات الطالبات. عقد لقاءات واجتماعات مع الطالبات بصفه دوريه لمعرفه مدى احتياجاتهن وتذكيرهن تعليمات الاقامه في المنازل الداخلية. ومتابعة وتنفيذ جميع الأنشطة الخاصة بالمنازل الداخلية والاحتياجات اللازمة بخصوص الصيانة مع الأقسام المعنية في الجامعة.

ثانياً: الدراسات السابقة

قامت الباحثة بمراجعة الدراسات السابقة القريبة من موضوع الدراسة، إلا أنها لم تجد دراسات سابقة تناولت عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية بشكل مباشر، لذلك رجعت الباحثة الى بعض الدراسات التي تتناول البيئة الإبداعية، وترتيب هذه الدراسات من الأقدم فالأحدث.

أجرى العنقري (2001) دراسة هدفت التعرف إلى بعض متغيرات السلوك القيادي للقائد فيما يتعلق بالإبداع الإداري للمرؤوسين والتعرف إلى واقع الإبداع الإداري للموظفين الإداريين في الأجهزة الحكومية والتعرف إلى علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمرؤوسين بمستوى إبداعهم الإداري، وقد تم تطبيق الدراسة على (313) من موظفي الأجهزة الحكومية في المدينة الرياض، واعتمد الباحث في جمع البيانات على الاستبانة. وقد توصلت الدراسة أن مستوى الإبداع الإداري للموظفين الحكوميين كان مرتفع كما تبين أن عنصري التحليل والربط كانا أقل عناصر الإبداع الإداري توافراً لدى المرؤوسين، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين درجة الحرية التي يمنحها القادة للمرؤوسين والإبداع الإداري، وأيضاً بين خصائص القادة الشخصية ومستوى الإبداع الإداري للموظفين، كما اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القدرات الإبداعية بين حملة المؤهل التعليمي الجامعي والعالي وبين حملة المؤهل التعليمي الأقل من الجامعي وذلك لصالح حملة المؤهل التعليمي الجامعي فالأعلى.

كما قام السليم (2002) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين في الأجهزة الأمنية في مدينة الرياض وتحديد أكثر عناصر الإبداع توفراً لديهم والتعرف على اتجاهاتهم نحو المتغيرات التنظيمية وتحديد درجة تأثير مستوى الإبداع الإداري

للعاملين بنوع النشاط الأمني الذي يمارسونه كما يراها العاملون في الأجهزة الأمنية واعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (333) موظفاً يعملون في الأجهزة الأمنية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أثر عناصر الإبداع توفراً لدى العاملين هو عنصر الأصالة ثم الطلاقة ويليه المخاطرة وأخيراً الحساسية للمشكلات، كما تبين أ، التزام القيادات الأمنية بمقياس نمط القيادة يعد أقل من المتوسط بقليل.

وأشار الصرايرة (2003) بدراسة هدفت إلى إيجاد العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في الشركات الصناعية الأردنية (شركة البوتاس والفوسفات)، كما بحثت في انعكاسات هذه العلاقة على مقدار التوافق بين الثقافة وأبعادها كمتغير مستقل والإبداع وأبعاده كمتغير تابع، ومثلت متغيرات الثقافة (بثقافة الدور، والقوة، والمهمة والشخصية) في حين شمل متغير الإبداع (حل المشكلات واتخاذ القرار، والتغيير، وروح المجازفة، سعة الإتصالات، وتشجيع الإبداع). تم اختبار فرضيات الدراسة في عينة مؤلفة من (112) موظفاً يعملون في شركتين بواقع (45) موظفاً في شركة البوتاس و(67) موظفاً في شركة الفوسفات باعتماد بعض الأساليب الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها تحقق أغلب فرضياتها، وأن نمط الثقافة السائد هو (الشخصية) إذ أنه لا يتوافق مع الإبداع بدرجة كبيرة، أما النمط الثقافي الآخر فهو (القوة) الذي كان يتوافق بدرجة أقل، وجاءت ثقافة الدور والمهمة بالترتيب الثالث والرابع وهما أقل توافقاً مع الإبداع لأنها غير سائدة. ومن نتائج الدراسة ما يلي: (رغم الخضم الهائل من اهتمامات الباحثين في موضوع الثقافة التنظيمية (المفاهيم، والمداخل، والأبعاد، والمصادر، والنماذج والمقاييس) إذ يتضح أن هناك عدم اتفاق بشأنها وغياب الوضوح فيما بينهم حول تلك الفقرات للموضوعات الفرعية، ويعد المدخل الثقافي من المداخل حديثة العهد على الإدارة، ولم تكتمل بعد من حيث الجوانب الفلسفية

والإجرائية وخصوصاً من النواحي التنظيمية في المؤسسات. وبينت النتائج أيضاً تختلف ثقافة المؤسسة حسب طبيعتها ودور المؤسسين والقادة فيها فضلاً على عمرها وعراقتها).

ودراسة خلف (2010) هدفت إلى التعرف على العلاقة بين امتلاك القيادات الأكاديمية لعناصر القيادة التحويلية وتنمية القدرات الإبداعية لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين بالجامعة الإسلامية بغزة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. أما مجتمع الدراسة فتكون من رؤساء الأقسام الأكاديميين بالجامعة الإسلامية بغزة للعام الدراسي (2010) والبالغ عددهم (50) رئيس قسم أكاديمي. وتم استخدام عينة الحصر الشامل، وتم استرداد (45) استبيان من الاستبيانات الموزعة على رؤساء الأقسام الأكاديميين بالجامعة الإسلامية بغزة و توصلت الدراسة إلى أن هناك توجد ممارسة للقيادة التحويلية من قبل القيادات الأكاديمية في الجامعة الإسلامية بغزة. بنسبة تساوي (80%) واحتل عنصر الجاذبية التأثير المثالي من عناصر القيادة التحويلية المرتبة الأولى بوزن نسبي(82.89%)، بينما احتل عنصر (الاستثارة الفكرية) المرتبة الرابعة بوزن نسبي (79.63%) في تقديرات أفراد العينة. يتوافر الإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين بالجامعة الإسلامية بغزة بنسبة تساوي (83,94%)احتل عنصر القدرة على التحليل والربط من عناصر الإبداع المرتبة الأولى بوزن نسبي (84.33%) بينما احتل عنصر قبول المخاطرة المرتبة السابعة بوزن نسبي (80.58%) في تقديرات أفراد العينة.لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدي رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية(العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي)أن تقوم الجامعة بعقد دورات تدريبية وورش عمل لزيادة وعي القيادات الأكاديمية بأسلوب القيادة التحويلية وفوائدها على المدى البعيد في تطوير أداء المرؤوسين وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام من

قبل إدارة الجامعة بالإبداع والمبدعين وتشجيع العمل الإبداعي من خلال التحفيز الفكري والعاطفي والمادي لما له أثر كبير في تحسين البيئة التعليمية بالجامعة.

أجرى المشوط (2011) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (45) فقرة لجمع المعلومات من المبحوثين المكونة من (53) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة ومنها: تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتوصلت الدراسة إلى: وجود تأثير ذي دلالة معنوية للهيكل التنظيمي على الإبداع الإداري (السلوك الإبداعي، والقدرات الإبداعية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأنظمة والتعليمات على الإبداع الإداري (السلوك الإبداعي، والقدرات الإبداعية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وجود تأثير ذي دلالة معنوية للتدريب على الإبداع الإداري (السلوك الإبداعي، والقدرات الإبداعية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمشاركة في اتخاذ القرارات على الإبداع الإداري (السلوك الإبداعي، والقدرات الإبداعية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وجود تأثير ذي دلالة معنوية للحوافز والمكافآت على الإبداع الإداري (السلوك الإبداعي، والقدرات الإبداعية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وجود تأثير ذي دلالة معنوية لظروف العمل على الإبداع الإداري (السلوك الإبداعي، والقدرات الإبداعية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بنشر مفهوم روح الفريق بين العاملين في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت.

الدراسات باللغة الإنجليزية:

دراسة رودن (Rodan, 2002) هدفت التعرف على العلاقة بين المستوى المعرفي للمديرين، وبين مستوى أدائهم الإبداعي، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من (106) مدراء شركة اتصالات في الولايات الأمريكية وكان من أهم نتائجها أن المديرين الذين ينظمون شبكة للحصول على المعرفة والأفكار من المصادر الخارجية (الجامعات والمؤتمرات العلمية والمقارنة المرجعية من المنافسين) حيث يتمتعون بمستوى عال من الإبداع الإداري في أدائهم فهم يهتمون بتشكيل الحلقات التي تهدف إلى طرح الأفكار والمقترحات وإيصالها لهم.

وأجرى بروشاك (Broushack, 2005) دراسة هدفت التعرف على مدى انتشار الممارسات الإبداعية بين مدراء دوائر الجامعات في ولاية كاليفورنيا، حيث طبقت الدراسة على (593) عضو هيئة تدريس من (48) قسما في ثلاث جامعات في ولاية كاليفورنيا. ولقد تم استخدام نسخة معدلة من استبانة جامعة أوهايو لوصف السلوك الإبداعي، وأظهرت النتائج أن ممارسات التفويض وتعزيز الثقة هي الأكثر شيوعا وتوضح الدراسة مدى ارتباط معنوياته هيئة التدريس بالسلوك الإبداعي لمديري الدوائر.

كما قام دليلوا وهوتون (DiLiello & Houghton, 2006) بدراسة هدفت التعرف على تطوير وتقديم نموذج مفاهيمي للعلاقات بين القيادة الذاتية، والابتكار والإبداع، وتطوير الدعم التنظيمي في المنظمات الصناعية الألمانية استناداً إلى الأدلة النظرية والتجريبية المتوافرة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الأفراد الذين يظنون أنفسهم يملكون قيادة ذاتية قوية أكثر قدرة على الإبتكار والإبداع من الأفراد الذين لا يملكون القيادة الذاتية القوية، كما توصلت أيضاً إلى أن الأفراد الذين يملكون دعماً قوياً في مكان العمل سيكون لديهم قدرة أكبر

على ممارسة الإبتكار والإبداع من الأفراد الذين لا يملكون دعماً قوياً في مكان العمل. وقد أوصت الدراسة المنظمات بتشجيع ممارسة القيادة الذاتية بين أعضاء المنظمات في الوقت الذي تسعى فيه إلى بناء بيئات العمل التي تعتمد على الإبتكار والإبداع بين المجموعات، والمشرفين، والمستويات التنظيمية.

وقام أوهانجيا (Ohangia, 2007) بدراسة هدفت التعرف على السلوك الإبداعي لرؤساء الأقسام في الولايات الأمريكية، والكشف عن العلاقة بين السلوك الإبداعي لرؤساء الأقسام العلمية ومعنويات أعضاء الهيئة التدريسية في ثلاث جامعات من ولاية تكساس الأمريكية، تألفت عينة البحث من (412) عضو هيئة التدريس وزعت عليهم استبانة من تطوير الباحث، وخلصت الدراسة إلى أن معنويات هيئة التدريس تزداد ويزداد تبعا لها جهدهم الوظيفي كلما تميزت الإدارة بالإبداع والتجديد.

وأجرى جرادز (Grades, 2008) دراسة هدفت التعرف على الإبداع والفعالية وتأثيرهما التنظيمي والثقافي، ودور الإبداع في تعزيز العلاقات بين الثقافة أو المناخ والكفاءة الذاتية الذي يعتبر أمرا هاما ليس فقط للفرد ولكن للمجتمع ككل. تم إجراء واتخاذ التعابير الفنية أو العامة للإبداع، والمناهج البحثية المختلفة، وأظهر النتائج أن الإبداع الفني للطلاب الألمان أعلى بكثير من الطلاب الصينيين. وأظهرت النتائج أن الثقافة يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على الإبداع الفني للناس. فهناك اتجاه قوي للناس من مختلف الثقافات للتعبير عن إبداعاتهم الفنية في مختلف الطرق. وأظهرت نتائج أهمية الأثر الخاص بالمناخ التنظيمي الإبداعي للمدرسة على تطوير الإبداع لدى الطلاب. وعلاوة على ذلك، فقد أشارت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الإبداعي الفني ليس فقطبين الألمان من أصل آسيوي والألمان من أصل قوقازي بل أيضا بين الصينيين الذين يدرسون في الخارج

والصينيين المحليين. وقد أظهرت النتائج أن التجربة متعددة الثقافات لا يمكنان تعمل على تعزيز الإبداع الفني تلقائيا، وأنها قد تعتمد على مدى انخراط وانغماس الفرد في الثقافات الأجنبية. وأظهرت نتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية على الكفاءة الثقافية بين الألمان من أصل قوقازي، والألمان من أصل آسيوي والصينيين الذين يدرسون في الخارج والصينيين المحليين. ومع ذلك، لم تكن هناك اختلافات ثقافية وثنائية الثقافة، وثنائية اللغة في الكفاءة الذاتية العامة والإبداعية بين المشاركين الألمانيين والصينيين. وأظهرت النتائج أيضاً أن هناك فترة تعليم هامة وكبيرة، واختلافات عمرية وتفاعل هام بين المدرسة ذات الاتجاهين و مادة التدريس في المناخ التنظيمي الإبداعي وفرق جندري كبير في الكفاءة الذاتية العامة. وأشار تحليل المسار إلى أن معاملات المسار الهامة كانت تتراوح من المناخ التنظيمي للإبداع إلى الكفاءة الثقافية للثقافة الخاصة، والكفاءة الذاتية العامة، من الكفاءة الذاتية العامة إلى الفعالية الثقافية للثقافة والكفاءة الذاتية للإبداع ومن الكفاءة الذاتية العامة إلى الكفاءة الثقافية للثقافة والكفاءة الذاتية الخاصة بالإبداع ومن الكفاءة الثقافية للثقافة إلى الكفاءة الذاتية للإبداع. فقد كان هناك مسار غير مباشر من المناخ التنظيمي الإبداعي نحو الكفاءة الذاتية الإبداعية.

وقام كوسي (Kose, 2009) بدراسة هدفت التعرف على كيفية تقيـيم فاعليـة البيئـة التعليمية المدعمة بوسائل الحاسب في المدارس الأساسية"، والتعرف على تقييم البيئة التعليمية فيما يخص تعلم الطالب وتذكر ما تعلموه، وتمت المقارنة مـا بـين المجموعـة التجريبيـة والضابطة بخصوص التأثير الذي يحدثه التعلم في بيئة الحاسب ووسائل المساعدة، وتم جمـع البيانات من خلال اختبار بعدي في الوحدة الأخيرة للمجموعة الضابطة خلال الدراسة، وتـم إعداد اختبار للمستوى الذي يوضح السلوكيات التي يجب على الطلاب اكتسابها. وكانت أهـم النتائج: وجد أن التعلم في بيئة الحاسب أكثر فاعلية من بيئة التعلم التقليدي فيما يخص التعلم.

لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين بيئات التعلم سواء التقليدية أو باستخدام الحاسب فيما يخص تذكر ما تم تعلمه. وأن نتائج الاختبارات اللاحقة أو البعدية تجد أن الطلاب قد نسوا كثيرا مما تعلموه فكان مستوى النسيان عند الطلاب بنفس الدرجة. أن التعلم ببيئة الحاسب له أثر ايجابي على البيئة التعليمية، ولكن ليس له أثر على تذكر ما تم تعلمه.

التعقيب على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

لاحظت الباحثة أن معظم الدراسات السابقة تناولت موضوع الإبداع الإداري وعلاقته ببعض المتغيرات الخاصة بالتنظيم المؤسسي مثل دراسة (السليم، 2002) ودراسة (العنقري، 2001)، ولم تعثر الباحثة على أي دراسة حول عناصر الإبداع الاداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات.

أما الدراسات الأجنبية فقد ركزت على عناصر الابداع الإداري، ونماذج القيادة والإبتكار، والسلوك الابداعي، وانتشار الممارسات الإبداعية لدى المؤسسات، والبيئة المدعمة بالإمكانات وتأثيرها على الإبداع الإداري، مثل دراسة رودن (Rodan, 2002)، ودراسة بروشاك (Broushack, 2005)، ودراسة دليلوا وهوتون (DiLiello & Houghton, 2006).

وجاءت الدراسة الحالية بهدف التعرف على درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي تم إتباعها للوصول إلى أهداف الدراسة، وتتمثل بتحديد المنهجية ومجتمع وعينة الدراسة والأداة المستخدمة للوصول إلى البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة.

منهجية الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي المسحي حيث تم الإعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة وذلك بغرض الإلمام بجوانب الموضوع كافة وتصميم استبانة لقياس درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر المشرفات.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية، والبالغ عددهن (181) مشرفة.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (160) مشرفة من مشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الحكومية الأردنية، تم لختيارهم بطريقة المسح الشامل، بعد استثناء (7) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، واستثناء (14) مشرفة تم تطبيق العينة الإستطلاعية عليها لغايات الثبات، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

الجدول (1)

توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	107	66.9
	10 سنوات فأكثر	53	33.1
	المجموع	**160**	**100.0**
الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	135	84.4
	دراسات عليا	25	15.6
	المجموع	**160**	**100.0**
الحالة الاجتماعية	متزوجة	85	53.1
	عزباء	75	46.9
	المجموع	**160**	**100.0**

يظهر من الجدول رقم (1) بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، أن مشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية اللاتي تقل خبرتهن عن 10 سنوات هن الأكثر تكراراً والذي بلغ (107) بنسبة مئوية (66.9%)، بينما اللاتي تزيد خبرتهن عن 10 سنوات هن الأقل تكراراً والذي بلغ (53) وبنسبة مئوية (33.1%). أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية، يظهر أن مشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية الحاصلات على شهادة البكالوريوس فما دون هن الأكثر تكراراً والذي بلغ (135) بنسبة مئوية (84.4%)، بينما الحاصلات على الدراسات العليا هن الأقل تكراراً والذي بلغ (25) وبنسبة مئوية (15.6%)، أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، يظهر أن مشرفات المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية المتزوجات هن الأكثر تكراراً والذي بلغ (85) بنسبة مئوية (53.1%)، بينما المشرفات العازبات هن الأقل تكراراً والذي بلغ (75) وبنسبة مئوية (46.9%).

أداة الدراسة:

بناء أداة الدراسة:

قامت الباحث باستخدام الإستبانة كوسيلة لجمع المعلومات بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، حيث قامت الباحثة ببناء الإستبانة بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، واستعانت الباحثة بدراسة الصرايرة (2003) ودراسة العنقري (2001)، ودراسة (السليم، 2002)، ودراسة المشوط (2011)، بهدف تحقيق أهداف الدراسة التي تسعى إلى التعرف على عناصر الإبداع الإداري، واستطاعت الباحثة وضع فقرات لكل مجال من مجالات عناصر الإبداع الإداري حيث تكوّنت الإستبانة بصورتها الأولية من (25) فقرة تقيس عناصر الإبداع الإداري، موزعة على خمس مجالات: المجال الأول (الإمكانات المادية الخاصة بالمنازل الداخلية حيث بلغ عدد فقراتها (5)، أما المجال الثاني المباني والتجهيزات المادية الخاصة بالمنازل الداخلية عدد الفقرات (5)، المجال الثالث (السياسات الإدارية في المنازل الداخلية، عدد الفقرات (5)، الهيكل التنظيمي للمنازل الداخلية عدد الفقرات (5)، المجال الخامس التشريعات واللوائح وعدد الفقرات (5)، وملحق رقم (1) يبين الاستبانة بصورتها الأولية.

صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة تمّ عرضها على عدد من المحكمين والبالغ عددهم (9) محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة ملحق رقم (2)، وكان الغرض من ذلك الحكم على درجة مناسبة الصياغة اللغوية، ومدى انتماء الفقرة للمجال، بالإضافة إلى الحذف أو الإضافة وإجراء التعديلات اللازمة، وبناء على إجماع غالبية المحكمين، تم تعديل الإستبانة بناءً على

ملاحظاتهم ومقترحاتهم. وقد تمَّ الأخذ بملاحظات المحكمين وتعديل فقرات الإستبانة، بحيث أصبحت (33) فقرة، موزعة على خمس مجالات هي: الامكانات المادية (5) فقرات، المباني والتجهيزات (6) فقرات، السياسات الادراية (10) فقرات، الهيكل التنظيمي (5) فقرات، التشريعات واللوائح (7) فقرات، ملحق رقم (3) يبين الإستبانة بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة:

بغرض التأكد من ثبات أداة الدراسة، تم تطبيقها مرتين بفارق زمني أسبوعين على عينة استطلاعية مكون من (14) مشرفة من مشرفات المنازل الداخلية في الجامعة الأردنية وجامعة العلوم والتكنولوجيا، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من خارج العينة الأصلية، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين لاستخراج ثبات الإعادة، الجدول (2) يوضح ذلك.كما تم تطبيق معادلة ثبات الأداة (كرونباخ ألفا) على جميع مجالات الدراسة والأداة ككل، والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول (2)

معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمجالات الدراسة والأداة ككل

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	معامل ثبات الإعادة
1	الإمكانات المادية	5	0.75	0.84
2	المباني والتجهيزات المادية	6	0.79	0.83
3	السياسات الإدارية	10	0.86	0.81
4	الهيكل التنظيمي	5	0.89	0.85
5	التشريعات واللوائح	7	0.87	0.82
	عناصر الإبداع الإداري ككل	**33**	**0.96**	**0.92**

يظهر من الجدول (2) أن معاملات كرونباخ ألفا لمجالات عناصر الإبداع الإداري تراوحت بين (0.75-0.89) كان أعلاها لمجال "الهيكل التنظيمي" ، وأدناها لمجال "الإمكانات المادية"، وبلغ معامل كرونباخ ألفا للمقياس ككل (0.96)، وجميع معاملات الثبات

مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث يعتبر معامل الثبات (كرونباخ الفا) مقبول إذا زاد عن (0.70). كما تراوحت معاملات ثبات الإعادة لمجالات عناصر الإبداع الإداري بين (0.81-0.85) كان أعلاها لمجال "الهيكل التنظيمي" ، وأدناها لمجال "السياسات الإدارية"، وبلغ معامل ثبات الإعادة لعناصر الإبداع الإداري ككل (0.92)، وجميع معاملات ثبات الإعادة مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث يعتبر معامل ثبات الإعادة مقبول إذا زاد عن (0.70) (Amir & Sonderpandian, 2002).

تصحيح المقياس:

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (33) فقرة، حيث استخدمت الباحثة مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، وتم إعطاء الاجابة بدرجة كبيرة جداً (5) درجات، بدرجة كبيرة (4) درجات، بدرجة متوسطة (3) درجات، بدرجة قليلة (2) درجة، بدرجة قليلة جدا (1) درجة، وذلك بوضع إشارة (×) أمام الإجابة التي تعبر عن درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي: (أعلى درجة – أدنى درجة) / 3 = 1.33 طول المستوى الواحد.

1+ 1.33 = 2.33 المستوى الأول ، وعليه تكون المستويات ضمن المدى التالي:

- أقل من 2.33 منخفضة.
- من 2.34-3.66 متوسطة.
- من 3.67 إلى 5.00 مرتفعة.

متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

- سنوات الخبرة وله مستويان: (10 سنوات فأقل، 10 سنوات فأكثر).
- الدرجة العلمية وله مستويان: (بكالوريوس فما دون، دراسات عليا).
- الحالة الاجتماعية: وله فئتان: (متزوجة، عزباء).

ثانيا: المتغير التابع:

- عناصر الإبداع الإداري وتشمل الأبعاد التالية: (الإمكانات المادية، المباني والتجهيزات المادية، السياسات الإدارية، الهيكل التنظيمي، التشريعات واللوائح).

المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لجميع مجالات الدراسة ومعامل ارتباط بيرسون لاستخراج ثبات الإعادة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع مجالات أداة الدراسة.
- تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وتحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق على الأداة ككل.

الفصل الرابع

عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف إلى درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية، وسيتم عرض النتائج بالاعتماد على أسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات لكل مجال من مجالات المقياس "عناصر الإبداع الإداري" والمقياس ككل، ولكل فقرة من فقرات المجـــالات، والجداول أدناه توضح ذلك.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مقياس "عناصر الإبداع الإداري" مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=160)

الرقم	الرتبة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	التشريعات واللوائح	4.25	0.76	مرتفعة
2	2	الإمكانات المادية	4.24	0.64	مرتفعة
3	2	الهيكل التنظيمي	4.24	0.83	مرتفعة
4	4	المباني والتجهيزات المادية	4.14	0.70	مرتفعة
5	5	السياسات الإدارية	4.11	0.68	مرتفعة
	-	عناصر الإبداع الإداري ككل	4.18	0.56	مرتفعة

يظهر من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لمجالات المقياس "عناصر الإبداع الإداري" تراوحت بين (4.11-4.25)، كان أعلاها للمجال الأول "التشريعات واللوائح" ثم جاء مجالي "الإمكانات المادية" و"الهيكل التنظيمي" بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وبدرجة مرتفعة لكل منهما، يليهما مجال "المباني والتجهيزات المادية" بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة مجال "السياسات الإدارية" بمتوسط حسابي بلغ (4.11) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي لمقياس "عناصر الإبداع الإداري" ككل (4.18) وبدرجة مرتفعة.

وفيما يلي عرض المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات "عناصر الإبداع الإداري" ولكل مجال على حدى.

المجال الأول: الإمكانات المادية

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "الإمكانات المادية" والمجال ككل مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=160)

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	تسعى إدارة المنازل الداخلية لتحديد الإمكانات المادية اللازمة.	4.53	0.74	مرتفعة
2	2	تراعي المنازل الداخلية الشروط العامة للصحة والسلامة.	4.39	0.91	مرتفعة
3	3	تتناسب الإمكانات المادية المتوفرة للمنازل مع احتياجات السكن.	4.14	0.97	مرتفعة
4	3	يوجد رؤية واضحة لتوفير كافة الإمكانات المادية للمنازل الداخلية.	4.14	0.91	مرتفعة
5	5	تغطي الإمكانات المادية كافة متطلبات المنازل الداخلية.	4.00	0.96	مرتفعة
	-	"الإمكانات المادية" ككل	4.24	0.64	مرتفعة

يظهر من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "الإمكانات المادية" تراوحت بين (4.00-4.53)، كان أعلاها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "تسعى إدارة المنازل الداخلية لتحديد الإمكانات المادية اللازمة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.53)

وبدرجة مرتفعة، تليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تراعي المنازل الداخلية الشروط العامة للصحة والسلامة" بمتوسط حسابي (4.39) وبدرجة مرتفعة، ومن ثم الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تتناسب الإمكانات المادية المتوفرة للمنازل مع احتياجات السكن" والفقرة رقم (4) والتي تنص على "يوجد رؤية واضحة لتوفير كافة الإمكانات المادية للمنازل الداخلية" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.14) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تغطي الإمكانات المادية كافة متطلبات المنازل الداخلية" بمتوسط حسابي (4.00) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "الإمكانات المادية" ككل (4.24) وبدرجة مرتفعة.

المجال الثاني: المباني والتجهيزات المادية

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "المباني والتجهيزات المادية" والمجال ككل مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=160)

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	يتم العمل على توفير التجهيزات الخاصة لراحة الطالبات.	4.28	0.90	مرتفعة
2	2	يتم توفير جميع الأجهزة والخدمات الضرورية للمنزل مثل (تلفاز، مكتبة، غرفة استراحة).	4.25	0.97	مرتفعة
3	2	يتوافق موقع المنازل الداخلية مع احتياجات الطالبات من حيث الخدمات.	4.25	0.99	مرتفعة
4	4	يتوفر نظام اتصالات فعال للحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة.	4.10	1.02	مرتفعة
5	5	يوجد مساحة مناسبة وأماكن خاصة لمشرفات المنازل الداخلية مثل (غرفة خاصة، صالة تلفاز، مطبخ)	4.01	1.08	مرتفعة
6	6	يتوفر أجهزة حاسوب للاستخدام الخاص لمشرفات المنازل.	3.98	1.05	مرتفعة
	-	**"المباني والتجهيزات المادية" ككل**	**4.14**	**0.70**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "المباني والتجهيزات المادية" تراوحت بين (3.98-4.28)، كان أعلاها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يتم

العمل على توفير التجهيزات الخاصة لراحة الطالبات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.28) وبدرجة مرتفعة، تليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يتم توفير جميع الأجهزة والخدمات الضرورية للمنزل مثل (تلفاز، مكتبة، غرفة استراحة)" والفقرة رقم (3) والتي تنص على "يتوافق موقع المنازل الداخلية مع احتياجات الطالبات من حيث الخدمات" بمتوسط حسابي (4.25) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) والتي تنص على "يتوفر أجهزة حاسوب للإستخدام الخاص لمشرفات المنازل" بمتوسط حسابي (3.98) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المباني والتجهيزات المادية" ككل (4.14) وبدرجة مرتفعة.

المجال الثالث: السياسات الإدارية

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "السياسات الإدارية" والمجال ككل مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=160)

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	تراعي السياسة الإدارية الحاجات الشخصية للطالبات.	4.39	0.94	مرتفعة
2	2	تحرص السياسة الإدارية على تنمية علاقات طيبة مع أولياء الأمور والطالبات.	4.38	0.93	مرتفعة
3	3	يؤخذ بعين الاعتبار سياسة الابتعاد عن المشكلات.	4.35	0.96	مرتفعة
4	4	تقوم السياسات الإدارية في المنازل الداخلية بإعداد وتنفيذ البرامج والتعليمات المعمول بها في الجامعة.	4.34	0.93	مرتفعة
5	5	يتوفر سياسات وقواعد واضحة لإدارة المنازل الداخلية.	4.28	0.99	مرتفعة
6	6	يتم الاهتمام بالأبعاد الإنسانية في منهجية التعامل مع المشرفات.	4.08	1.10	مرتفعة
7	7	يتم تقبل الأفكار الإبداعية الجديدة من المشرفات.	4.04	1.09	مرتفعة
8	8	تسعى السياسة الإدارية في المنازل الداخلية لتنمية روح القيادة لدى المشرفات.	3.83	1.04	مرتفعة
9	9	تعمل السياسة الإدارية للمنازل على إيجاد بيئة تشجع الإبداع الإداري في جميع مجالاته.	3.70	1.12	مرتفعة

10	10	تحرص السياسة الإدارية للمنازل على توفير بيئة مادية ومعنوية للتحفيز على المبادرات والإبداع.	3.68	1.14	مرتفعة
	-	"السياسات الإدارية" ككل	**4.11**	**0.68**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "السياسات الإدارية" تراوحت بين (3.68-4.39)، كان أعلاها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "تراعي السياسة الإدارية الحاجات الشخصية للطالبات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.39) وبدرجة مرتفعة، تليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تحرص السياسة الإدارية على تنمية علاقات طيبة مع أولياء الأمور والطالبات" بمتوسط حسابي (4.38) وبدرجة مرتفعة، ومن ثم بالمرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "يؤخذ بعين الاعتبار سياسة الابتعاد عن المشكلات" بمتوسط حسابي (4.35) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (10) والتي تنص على "تحرص السياسة الإدارية للمنازل على توفير بيئة مادية ومعنوية للتحفيز على المبادرات والإبداع" بمتوسط حسابي (3.68) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "السياسات الإدارية" ككل (4.11) وبدرجة مرتفعة.

المجال الرابع: الهيكل التنظيمي

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "الهيكل التنظيمي" والمجال ككل مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=160)

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	يسهل وضوح الهيكل التنظيمي من عمل المشرفات.	4.35	0.95	مرتفعة
2	2	يزيد الهيكل التنظيمي من كفاءة المشرفة.	4.29	0.97	مرتفعة
3	2	ينمي الهيكل التنظيمي ضبط العمل في المنازل الداخلية.	4.29	1.01	مرتفعة
4	4	يعزز الهيكل التنظيمي فرص نجاح المشرفة في إدارة عملها.	4.16	1.04	مرتفعة
5	5	يعطي الهيكل التنظيمي فرصة للإبداع المشرفة من حيث المرجعية لاتخاذ القرار.	4.10	1.02	مرتفعة
	-	"الهيكل التنظيمي" ككل	**4.24**	**0.83**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "الهيكل التنظيمي" تراوحت بين (4.10-4.35)، كان أعلاها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يسهل وضوح الهيكل التنظيمي من عمل المشرفات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.35) وبدرجة مرتفعة، تليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يزيد الهيكل التنظيمي من كفاءة المشرفة" والفقرة رقم (3) والتي تنص على "ينمي الهيكل التنظيمي ضبط العمل في المنازل الداخلية" بمتوسط حسابي (4.29) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5) والتي تنص على "يعطي الهيكل التنظيمي فرصة للإبداع المشرفة من حيث المرجعية لاتخاذ القرار" بمتوسط حسابي (4.10) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "الهيكل التنظيمي" ككل (4.24) وبدرجة مرتفعة.

المجال الخامس: التشريعات واللوائح

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "التشريعات واللوائح" والمجال ككل مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=160)

الرقم	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	تتفق التشريعات مع المهام المطلوبة من المشرفة.	4.33	0.97	مرتفعة
2	2	تحافظ التشريعات على حقوق الطالبات والمشرفة وأولياء الأمور.	4.32	0.99	مرتفعة
3	3	تتناسب التعليمات المعمول بها مع قضايا الطالبات.	4.31	0.95	مرتفعة
4	3	تتوافق القوانين والأنظمة واللوائح المتعلقة في إدارة المنازل الداخلية مع التعليمات في الجامعات.	4.31	1.02	مرتفعة
5	5	يوجد تشريعات واضحة تحكم عمل المشرفة في المنازل الداخلية .	4.25	1.05	مرتفعة
6	5	يتم التعامل مع القضايا المهمة في المنازل الداخلية حسب التعليمات واللوائح المنصوص عليها.	4.25	0.97	مرتفعة
7	7	تطبق إدارة المنازل التعليمات الإدارية بمرونة ودون تحيز.	4.00	1.17	مرتفعة
	-	**"التشريعات واللوائح" ككل**	**4.25**	**0.76**	**مرتفعة**

يظهر من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "التشريعات واللوائح" تراوحت بين (4.00-4.33)، كان أعلاها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "تتفق التشريعات مع المهام المطلوبة من المشرفة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33) وبدرجة مرتفعة، تليها بالمرتبة الثانية الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تحافظ التشريعات على حقوق الطالبات والمشرفة وأولياء الأمور" بمتوسط حسابي (4.32) وبدرجة مرتفعة، ومن ثم بالمرتبة الثالثة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تتناسب التعليمات المعمول بها مع قضايا الطالبات" والفقرة رقم (4) والتي تنص على "تتوافق القوانين والأنظمة واللوائح المتعلقة في إدارة المنازل الداخلية مع التعليمات في الجامعات" بمتوسط حسابي (4.31) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تطبق إدارة المنازل التعليمات الإدارية بمرونة ودون تحيز" بمتوسط حسابي (4.00) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "التشريعات واللوائح" ككل (4.25) وبدرجة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيها تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم تطبيق تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية في مجالات عناصر الإبداع الإداري والمتمثلة (بالإمكانات المادية، المباني والتجهيزات المادية، السياسات الإدارية، الهيكل التنظيمي، والتشريعات واللوائح) تبعاً للمتغيرات التالية (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)، وتطبيق

تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في مجالات عناصر الإبداع الإداري، والمقياس ككل، الجداول أدناه توضح ذلك.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات عناصر الإبداع الإداري تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية) والمقياس ككل

المجال	المتغير	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإمكانات المادية	سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	4.20	0.62
		10 سنوات فأكثر	4.31	0.67
	الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	4.25	0.64
		دراسات عليا	4.18	0.63
	الحالة الاجتماعية	متزوجة	4.24	0.66
		عزباء	4.24	0.62
المباني والتجهيزات المادية	سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	4.23	0.65
		10 سنوات فأكثر	3.98	0.79
	الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	4.19	0.67
		دراسات عليا	3.88	0.81
	الحالة الاجتماعية	متزوجة	4.18	0.70
		عزباء	4.11	0.71
السياسات الإدارية	سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	4.11	0.62
		10 سنوات فأكثر	4.10	0.79
	الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	4.12	0.67
		دراسات عليا	4.02	0.72
	الحالة الاجتماعية	متزوجة	4.02	0.71
		عزباء	4.20	0.63
الهيكل التنظيمي	سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	4.34	0.73
		10 سنوات فأكثر	4.02	0.99
	الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	4.28	0.80
		دراسات عليا	4.00	1.00
	الحالة الاجتماعية	متزوجة	4.20	0.79
		عزباء	4.28	0.88
التشريعات واللوائح	سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	4.33	0.61
		10 سنوات فأكثر	4.09	0.99
	الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	4.27	0.73
		دراسات عليا	4.14	0.95
	الحالة الاجتماعية	متزوجة	4.22	0.78
		عزباء	4.29	0.75
المقياس ككل	سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	4.23	0.48
		10 سنوات فأكثر	4.10	0.71
	الدرجة العلمية	بكالوريوس فما دون	4.21	0.56

0.58	4.04	دراسات عليا	
0.60	4.15	متزوجة	الحالة الاجتماعية
0.53	4.22	عزباء	

يظهر من الجدول (9) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في جميع مجالات عناصر الإبداع الإداري، والمقياس ككل تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم تطبيق تحليل التباين المتعدد (MANOVA) على المجالات، وتحليل التباين (ANOVA) للمقياس ككل، والجداول التالية تبين ذلك.

الجدول (10)

نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للكشف عن الفروق في مجالات عناصر الإبداع الإداري تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)

الدلالة الإحصائية	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النمط	المتغير
0.272	1.213	0.498	1	0.498	الإمكانات المادية	قيمة هوتلنج (سنوات الخبرة) Value(0.093) F(2.83) Sig(0.018)
0.063	3.494	1.678	1	1.678	المباني والتجهيزات المادية	
0.953	0.003	0.002	1	0.002	السياسات الإدارية	
0.038	4.371	2.966	1	2.966	الهيكل التنظيمي	
0.074	3.229	1.868	1	1.868	التشريعات واللوائح	
0.493	0.473	0.194	1	0.194	الإمكانات المادية	قيمة هوتلنج (الدرجة العلمية) Value(.028) F(0.86) Sig(0.51)
0.070	3.328	1.598	1	1.598	المباني والتجهيزات المادية	
0.491	0.477	0.219	1	0.219	السياسات الإدارية	
0.213	1.562	1.060	1	1.060	الهيكل التنظيمي	
0.574	0.317	0.183	1	0.183	التشريعات واللوائح	
0.970	0.001	0.001	1	0.001	الإمكانات المادية	قيمة هوتلنج (الحالة الاجتماعية) Value(0.047) F(1.44) Sig(0.21)
0.453	0.567	0.272	1	0.272	المباني والتجهيزات المادية	
0.108	2.607	1.200	1	1.200	السياسات الإدارية	
0.621	0.245	0.167	1	0.167	الهيكل التنظيمي	
0.638	0.223	0.129	1	0.129	التشريعات واللوائح	
		0.411	156	64.084	الإمكانات المادية	الخطأ
		0.480	156	74.926	المباني والتجهيزات المادية	
		0.460	156	71.778	السياسات الإدارية	
		0.679	156	105.852	الهيكل التنظيمي	
		0.579	156	90.261	التشريعات واللوائح	

المجموع المصحح	الإمكانات المادية	64.704	159
	المباني والتجهيزات المادية	78.896	159
	السياسات الإدارية	73.222	159
	الهيكل التنظيمي	110.710	159
	التشريعات واللوائح	92.703	159

يظهر من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جميع مجالات عناصر الإبداع الإداري تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)، باستثناء مجال (الهيكل التنظيمي) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة "F" (4.371) بدلالة إحصائية (0.038) ولصالح مشرفات المنازل التي تقل خبرتهن عن 10 سنوات حيث بلغ متوسطهن الحسابي (4.34)، بينما المتوسط الحسابي للواتي تزيد خبرتهن عن 10 سنوات (4.02). كما تم تطبيق تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في مقياس عناصر الإبداع الإداري ككل تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)، والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول (11)

نتائج تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في عناصر الإبداع الإداري ككل تبعاً للمتغيرات

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	الدلالة الإحصائية
سنوات الخبرة	0.445	1	0.445	1.409	0.237
الدرجة العلمية	0.470	1	0.470	1.485	0.225
الحالة الاجتماعية	0.143	1	0.143	0.453	0.502
الخطأ	49.331	156	0.316		
المجموع المصحح	50.574	159			

يظهر من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في عناصر الإبداع الإداري ككل تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية) حيث لم تصل قيم "F" لمستوى الدلالة الإحصائية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

يتضمن هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي هدفت التعرف على "درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهن" وسيتم مناقشة النتائج بالاعتماد على أسئلة الدراسة التالية:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيها؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول أن درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية مرتفعة، ويعود السبب في ذلك إلى تميز الكادر القائم على إدارة المنازل الداخلية، وذلك بتوفير كل ما هو جديد يمكن أن يساهم في الإبداع الإداري، وترى الباحثة أن إدارة المنازل الداخلية تقوم بمراعاة مبدأ الاستقلالية في العمل من خلال الصلاحيات الممنوحة لهن، وتفويض السلطات في المشاركة في صنع القرارات للسرعة في اتخاذها في حال واجهتهن أي مواقف تتطلب ذلك، وينصب كل ذلك في ضوء التحديات التي توجهها المشرفات والتي تُكيفهن لتُحفز لديهن طريقة التفكير المُثلى وإكسابهن شخصية قيادية قادرة على التواصل الفعال، مما أدى على زيادة قدرتهن على مواجهة جميع الصعوبات ومحاولة أيجاد الحلول المناسبة لها، وهذا يساعد على الوصول لمرحلة من الإحتراف والإتقان في أعمالهن وخلق مهارات الإبداع لديهن، وبالتالي توفر عناصر الإبداع الإداري بقوة.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العنقري (2001) والتي هدفت التعرف إلى بعض متغيرات السلوك القيادي للقائد فيما يتعلق بالإبداع الإداري للمرؤوسين والتعرف إلى واقع الإبداع الإداري للموظفين الإداريين في الأجهزة الحكومية، والتعرف إلى علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمرؤوسين بمستوى إبداعهم الإداري، وقد توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الإبداع الإداري للموظفين الحكوميين، واتفقت ايضاً مع نتيجة دراسة (DiLiello & Houghton, 2006) والتي هدفت إلى تطوير الدعم التنظيمي في المنظمات الصناعية الألمانية استناداً إلى الأدلة النظرية والتجريبية المتوافرة، وتوصلت إلى أن الأفراد الذين يملكون دعماً قوياً في مكان العمل سيكون لديهم قدرة أكبر على ممارسة الإبتكار والإبداع من الأفراد الذين لا يملكون دعماً قوياً في مكان العمل.

مناقشة النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة:

أظهرت النتائج المتعلقة بالمجال الأول (الإمكانات المادية): أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة التي تنص على "تسعى إدارة المنازل الداخلية لتحديد الإمكانات المادية اللازمة" وقد حصلت هذه الفقرة على أعلى مرتبة لما تتصدره من أهمية بالغة فتحديد الإمكانات وحسن تدبيرها يعتبر أمرا حتمياً لا غنى عنه بالإضافة إلى أن الإمكانات المادية أحد العوامل المهمة لتسيير مهمة المنازل الداخلية، حيث تؤثر الإمكانات بمختلف أنوعها في نجاح المنازل الداخلية ودوام تقديم خدماته لقانطات المنازل وكانت تليها بالمرتبة الثانية الفقرة والتي تنص على "تراعي المنازل الداخلية الشروط العامة للصحة والسلامة"، وهي نقطة لا تقل عن أهمية عن سابقتها فضرورة مراعاة المنازل الداخلية لشروط الصحة والسلامة العامة من الأمور الأساسية بتوفير بيئة أمنه تضمن راحة الطالبات والمحافظة على سلامتهن وتوفير أقصى سبل

الرحلة لهن، وكل ذلك لخلق أجواء تساعدهن على الدراسة لتحقيق هدفهن الأسمى في النجاح في هذه المرحلة.

أما عن المجال الثاني (المباني والتجهيزات المادية) فقد حصلت الفقرة "يتم العمل على توفير التجهيزات الخاصة لراحة الطالبات" بالمرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، ويعود السبب في ذلك لإعطاء أهالي الطالبات الأمان على فلذات أكبادهم وزرع الثقة فيهم كانطباع أولي على الأقل. فالأبنية المريحة بتجهيزاتها ومرافقها وإمكاناتها الإستراتيجية، كلها أمور تريح النفس الإنسانية، وتساعد الطالبات على التأقلم، أما عن الفقرة التي تليها بالمرتبة الثانية هي الفقرة التي تنص على "يتم توفير جميع الأجهزة والخدمات الضرورية للمنزل مثل (تلفاز، مكتبة، غرفة استراحة)، ويعود السبب لأهمية تلك نقطة في توفير تلك الأجهزة والخدمات الضرورية كا (تلفاز، مكتبة، غرفة استراحة) لأنها أصبحت هذه الأمور من ضروريات الحياة ولا بد من أي تجمع طلابي (سكنات الطالبات) على أن تتوفر تلك الأمور فهي من خدمات السكن الأساسية، ويعود السبب في ذلك لتوفير جو أسري وملائم للدراسة ومساعدة الطالبات في القدرة على متابعة دروسهن في جو تسوده الألفة والحميمة والأخوة.

أما عن مجال (السياسات الإدارية) فقد حازت الفقرة التي تنص على "تراعي السياسة الإدارية الحاجات الشخصية للطالبات" على المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، ويعود السبب في ذلك بحصول تلك الفقرة على درجة مرتفعة على أهميتها فتيسير الحاجات الشخصية للطالبات يعد من الأمورالأساسية التي ينبغي توفرها في مكان السكن، فلا بد من التمييز بين الحاجات الفردية والجماعية للطالبات من خلال تأمين (أماكن لحفظ الطعام، ولوازم الطهي، وخزائن لحفظ المستلزمات الشخصية، ولوازم النظافة الشخصية)، ولا بد من الإشارة في أهمية هذه النقطة لما تلعبه من تأثير على الاتجاهات النفسية والصحية والعلاقات ما بين الطالبات،

فنوعية المسكن وما يلبيه من احتياجات للطالبات وما يوفره من مقدار للخصوصية والمساحات المكشوفة كلها عوامل تؤدي للارتقاء بالحياة داخل المنازل، وتقبل فكرة الابتعاد عن الحياة الأسرية. تليها بالمرتبة الثانية الفقرة التي تنص على "تحرص السياسة الإدارية على تنمية علاقات طيبة مع أولياء الأمور والطالبات" وبدرجة مرتفعة، ويعود السبب في ذلك في حصول هذه النقطة على درجة مرتفعة لما لها الدور الكبير بإعطاء الأهالي بشعور أن بناتهم في أيدي أمينة، فكلما كانت العلاقة طيبة بين إدارة السكنات وأولياء الأمور سينعكس وبصورة ايجابية على نفسية الطالبة وشعورهنّ بثقة في المكان الذي ستعيش به مدة دراستها الجامعية.

أما مجال (الهيكل التنظيمي) فقد كانت الفقرتان اللتان حصلتا على أعلى مرتبة تنصان على "يسهل وضوح الهيكل التنظيمي من عمل المشرفات" بالمرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، ويعود السبب في ذلك الى وضوح قنوات الاتصال مع الإدارات في الجامعة وداخل السلم الوظيفي في المنازل الداخلية، وتوضيح أدوار المشرفات في تسيير مهام المنازل، وتنسيق بين مختلف المهام ليعملن كوحدة متكاملة، ويقمن بعملهن بأفضل صورة ممكنة. تليها بالمرتبة الثانية الفقرة التي تنص على "يزيد الهيكل التنظيمي من كفاءة المشرفة" ويعود السبب في حصول هذه الفقرة على المرتبة الثانية لما له من دور كبير في تخصيص العمل مما ينتج عنه الكفاءة للمشرفات، وهذا ما تسعى له أي منظمة، ويتمثل ذلك من خلال ما يقوم به الهيكل التنظيمي من بيان الوظائف التي ستقوم بها المشرفة، وينتج عن وضوح الهيكل التنظيمي الإستقرار والإتقان في العمل، إضافة إلى توضيح الهيكل التنظيمي المكونات الوظيفة والمسؤوليات والالتزامات التي تتناسب مع قدراتها.

أما عن المجال الأخير (التشريعات واللوائح) حيث ظهر من النتائج أن الفقرة التي حصلت على أعلى مرتبة تنص على تتفق التشريعات مع المهام المطلوبة من المشرفة"، ويعود السبب

في حصول هذه النقطة على درجة مرتفعة لضرورتها لأن أي عمل يسير في ضوء التشريعات الواضحة سيكون بعيد عن التخبط؛ فالتشريعات بحد ذاتها بمثابة ضوء يُستدل به على المهام المطلوبة من المشرفات، ولا بد من الإشارة بأن التشريعات وضعت بطبيعة الحال لتتوافق مع المهام ودعمها لانجاز وسير الإجراءات والأنشطة، وخاصة أن التشريعات يتمثل دورها بتفقد دائم لجميع الإجراءات والمهام الخاصة بالمنازل الداخلية، وموائمتها وانسجامها مع التطبيق العملي على أرض الواقع، وبذلك وحسب المهام المطروحة للمشرفات بما يتوافق مع المهمات المطلوبة للوصول في النهاية إلى الإبداع الإداري. أما عن الفقرة التي تليها فهي الفقرة التي تنص على" تحافظ التشريعات على حقوق الطالبات والمشرفة وأولياء الأمور" أوضحت النتائج من حصول هذه النقطة على درجة مرتفعة للأهمية المستحقة للحفاظ على حقوق الطالبات من خلال نصوص مكتوبة يمكن الرجوع إليها في حال شعرت إحدى الطالبات في ظلم تجاه إدارة السكنات لحماية حقوقهن. ودعمت الدراسة ما تم التوصل إليه من قبل نتائج دراسة بروشاك (Broushack, 2005)، التي هدفت التعرف على مدى انتشار الممارسات الإبداعية بين مدراء دوائر الجامعات في ولاية كاليفورنيا، وأظهرت نتيجة هذه الدراسة أن ممارسات التفويض وتعزيز الثقة هي الأكثر شيوعاً، وتوضح الدراسة مدى ارتباط معنويات هيئة التدريس بالسلوك الإبداعي لمديري الدوائر.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات العاملات فيها تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)؟

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في جميع مجالات عناصر الإبداع الإداري، والمجالات ككل تبعاً للمتغيرات (سنوات الخبرة، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية)، باستثناء مجال (الهيكل التنظيمي) الذي أظهر فروقاً تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ولصالح مشرفات المنازل التي تقل خبرتهن عن 10 سنوات.

ويعود السبب في ذلك إلى انسجام وجهات نظر العينة أن جميع مجالات عناصر الإبداع الإداري، والمقياس ككل لا تختلف تبعاً لسنوات خبرات المشرفات ودرجاتهن العلمية أو حالتهن الاجتماعية، ولكن يحدث ذلك التفاوت في مجال الهيكل التنظيمي ولصالح المشرفات المنازل التي تقل خبرتهن عن 10 سنوات، في أن زيادة الخبرة تتيح للمشرفة الكشف عن المعيقات المتعلقة بالهيكل التنظيمي، التي ستواجههن من خلال التدرج في العلاقات والاتصال، وفي تسلسل القيادة الهرمية، وتنتج تلك المعيقات من عدة أسباب (ضياع المعلومة، وضغط العمل، تأخر وصول المعلومة نتيجة تتبع التسلسل الإداري .. وغيرها) مما يولد لديهن الإحباط في دافعية العمل بعكس المشرفات الجدد اللواتي لم يدركن بعد تلك الأمور، ويمكن النظر لتلك النتيجة من منظورٍ آخر بأن العلاقة عكسية ما بين مجال الهيكل التنظيمي والخبرة، وخاصةً أن طموحات المشرفات في عمرٍ متقدم ستكون قد ارتفعت سقفها في ضوء مسؤولياتها، وبالتالي لا يقابلها في اغلب الحالات الحاجات التي يشبعها الواقع الفعلي للهيكل

التنظيمي، فهن يطمحن إلى موقع إداري أفضل، وقد اختلفت نتيجة الدراسة المذكورة أعلاه مع دراسة العنقري (2001) والتي هدفت إلى التعرف على بعض متغيرات السلوك القيادي للقائد فيما يتعلق بالإبداع الإداري للمرؤوسين والتعرف إلى واقع الإبداع الإداري للموظفين الإداريين في الأجهزة الحكومية والتعرف إلى علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمرؤوسين بمستوى إبداعهم الإداري، وقد أظهرت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القدرات الإبداعية بين حملة المؤهل التعليمي الجامعي والعالي وبين حملة المؤهل التعليمي الأقل من الجامعي وذلك لصالح حملة المؤهل التعليمي الجامعي فالأعلى.

التوصيات:

بالاعتماد على النتائج التي تم الوصول إليها، يمكن وضع التوصيات التالية:

- ضرورة إجراء دراسات مماثلة ولكن بالأخذ بعين الاعتبار الإبداع الإداري للمشرفات.

- تعزيز السياسة الإدارية للمنازل الداخلية في توفير بيئة مادية ومعنوية للتحفيز على المبادرات والإبداع.

- ضرورة القيام بالمهام المطلوبة وتعزيز آليات الاتصال مع الطالبات من جهة، وإدارة الجامعة من جهة أخرى.

- ضرورة الحرص على تنمية الشعور بالانتماء وحب المهنة لدى المشرفات لما له من أثر ايجابي في تنمية الإبداع الإداري.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية:

أبو تايه، سلطان. (2003). العلاقة بين أسلوب القيادة والسلوك الإبداعي للفرد، **دراسات الجامعة الأردنية، مجلد (30)، عدد (2)، ص386-371.**

أبو زيد، خالد ذيب حسين. (2010). **أثر القوة التنظيمية على الإبداع الوظيفي،** رسالة ماجستير، عمان، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.

الأعسر، صفاء. (2000). **الإبداع في حل المشكلات،** القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

بدر، أريج بنت سليمان محمد.(2008). **الحاجات التدريبية لتنمية مهارات الإبداع الإداري لتطوير المدرسي لمديرات ومساعدات المدارس المتوسطة والثانوية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن،** رسالة الماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

التويجري، محمد والبرعي، محمد. (1993). **معجم المصطلحات الإدارية،** ط1، الأردن، دار وائل للطباعة والنشر.

جروان، فتحي، عبد الرحمن. (2002). **الإبداع مفهومه -معاييره - نظرياته - قياسه - تدريبه -مراحله -العملية الإبداعية،** عمان، دار الفكر للطباعة والنشر.

جمعان، إبراهيم ونافذ، يعقوب.(2004). تنمية مهارات التفكير الابداعي، **مجلة البحوث والدراسات التربوية،** العدد(4)، ص20، كلية المعلمين في بيشة، بيشة، السعودية.

الحارثي، مشعل بن مبارك عايض.(2012). **واقع تطبيق عناصر الإبداع الإداري وأبرز معوقاته لدى مديري مدارس الثانوية في محافظة جدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

الحريري، رافدة عمر .(2010). **القيادة وأدارة الجودة في التعليم العالي**. دار الثقافة، عمان.

حريم، حسين، ومنصور، ياسر.(2006). إدراك العاملين لخصائص البيئة التنظيمية الداخلية ومدى تشجيعها للإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن"، **مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث**، مجلد الأول: ص 80–104، الأردن.

الحمادي، علي. (1999). **شرارة الإبداع**، بيروت، دار ابن الحزم، سلسلة الإبداع والتفكير الابتكاري، الجزء الثالث.

حمود، خضير. (2002). **السلوك التنظيمي**، ط1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.

الحوامدة، علي. (2003). **الإبداع الإداري**، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

خلف، حسني. (2010). **علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية بغزة**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

خيرالله ، جمال.(2009). **الإبداع الإداري**، دار أسامة، عمان، الأردن.

درويش، مروان. (2006). **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين.** بحث مقدم للمؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن.

الدهان، أميمة. (1989). **نظريات منظمات الأعمال**، عمان، مطبعة الصفدي.

الرحال، سبيل. (2013). **أهمية العلاقات الإنسانية في المدارس**، ط2، عمان، الأردن، دار الوفاء للطباعة والنشر.

الزهري، رندة. (2002). الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، **عالم الفكر، مجلد (30)، العدد 3**، الكويت، ص231-264.

السالم، مؤيد وصالح، عادل. (2006). **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، ط2، جدارا للكتاب العالمي، وعالم الكتب الحديث، عمان، الأردن.

السكارنة، بلال. (2011). الإبداع الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

السليم، عبدالله. (2002). **أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

شوتر، حميد. (2004). **السياسات الإدارية للمصالح الإرادية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليمن.

الصرايرة، أكثم. (2003). العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في شركتي البوتاس والفوسفات، **مجلة مؤتة، المجلد 18، العدد4**، ص1، الأردن.

الصرن، رعد. (2001). **إدارة الإبداع والابتكار**، دمشق، دار الرضا.

الصيرفي، عبد الفتاح. (2003). **الإدارة الرائدة**، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العتيبي، محمد وزيد. (2011). **الطريق الى الإبداع والتميز الإداري**، ط2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عساف، محمد عبد المعطي. (1994). **السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة** مكتبة المحتسب، عمان، الأردن.

عقيلي، عمر. (2005). **إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

العنقري، أحمد.(2001). **علاقة السلوك الإبداعي القيادي بالإبداع الإداري للمرؤوسين**، دراسة استطلاعية على موظفي الأجهزة الحكومية، الرياض.

قارة، سليم محمد والصافي، عبدالحكيم .(2011). **تنمية الإبداع والمبدعين من منظور متكامل**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مخامرة، محسن ورمضان، زياد وسالم، فؤاد والدهان، أميمة. (2010). **المفاهيم الإدارية الحديثة**، مركز الكتب الأردني، عمان، الأردن.

مدني، عبد القادر. (1994). **إدارة الموارد البشرية**، جدة، مؤسسة المدينة للصحافة.

المشوط، محمد .(2011). **أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت**، دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله، الكويت.

هيجان، عبد الرحمن. (1995). معوقات الإبداع في المنظمات السعودية، **مجلة الإدارة العامة**، عدد (1)، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

هيجنز، جيمس م .(2008). 100 طريقة ابداعية لحل المشكلات الإدارية، ترجمة:

عبدالرحمن توفيق، إصدارات مركز الخبرات المهنية للادارة "بميك"، ، ط3، القاهرة.

المراجع باللغة الانجليزية:

Amir, D. and J. (2002). Complete Business Statistics, 5th Edn, MC Carow-Hill.

Broushack, M. (2005). Determinates and effects of the structural human resource innovative leadership styles of university head managers. Dissertation Abstract International. University of California, 56(30), 769 -788.

Daft, Ricard. (2000). Management. Forthwith: The Dryden Press. Pp: 564-595.

Daft, Richard L. and Noe, Raymond A. (2001). Organizational behavior. Bandon OR: Southwestern Publishing.

DiLiello, Trudy C. and Houghton, Jeffery D. (2006). Maximizing organizational leadership capacity for the future: Toward a model of self-leadership, innovation and creativity. Journal of Managerial Psychology, 21(4), PP. 319-337.

Grades, Zur Erlangung. (2008).Creativity, efficacy and their organizational, cultural influences, Fachbereich Erziehungswissenschaft und Psychologie der Freien Universität Berlin.

Kathren. Cormican, Lawrence. Dooleym Siobhan. Wreath, David o, Sulivan. (2000). Supporting Systems Innovation. International Journal of Innovation Management. Empirical College press. Vol4. No3. P277-297.

Kose, Erdogan. (2009). Assessment of the Effectiveness of the Educational Environment Supported by Computer Aided Presentations at Primary School Level, Computers & Education, V.53 (4), 1355-1362.

Kuratko, Donald F. and Richard, M. Hodgetts.(2001). Entrepreneurship: A Contemporary Approach, 5th ed. Harcourt College Publishers: U.S.A.

Ohangia, G. (2007). The Moral of University Faculty and the perceived innovative behavior of the department head of three university in the cost area of taxes. DAI, 47(3), 32-47.

Rodan, R. (2002). Performance measurement and control systems for implementing strategy. New Jersey: Prentice Publishing Co.

Roorda, N. (2001). Back casting the future international journal of Sustainability in Higher Education. Vol.21, No1, PP 44-72.

Rowden, R. W., & Conine, C. T. Jr. (2005), "The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks", Journal of Workplace Learning, 17(3/4), 215230.

Shermerhorn, Jorhn. (2002). Management: New York: Jorhn Wiley & Son. Inc. PP.444-471.

الملاحق

ملحق (1)

الاستبانة بصورتها الأولية

أخي المشرف ..../ أختي المشرفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،

تقوم الباحثة بدراسة تهدف إلى التعرف " درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات" لذا نرجو التكرم بالإجابة على الاستبانة التي بين أيديكم بكل دقة، وذلك بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تراها مناسبة لإجابتك حسب أولويتها وأهميتها، ونود أن نحيطكم علما بأن هذه المعلومات ستكون محاطة بسرية تامة وهي لأغراض البحث العلمي والدراسة فقط، آملين أن يساعد ذلك على تحقيق الأهداف المرجوة شاكرين مقدما حسن تعاونكم، والله من وراء القصد.

أولاً: البيانات الأولية:

1. سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل☐ 6-10 سنوات☐ 11- 15 سنة☐ أكثر من 15 سنة☐
2. الدرجة العلمية: دبلوم☐ بكالوريوس☐ ماجستير☐ دراسات عليا☐
3. الحالة الاجتماعية: متزوج☐ أعزب☐

الرقم	الفقرة	بدرجة قليلة جداً	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
أ-	**الإمكانات المادية المتوفرة في المنازل الداخلية:**					
1.	تتوافر الإمكانات المادية في المنازل الداخلية					
2.	تسعى المنازل الداخلية بتحديد الإمكانات المادية اللازمة					
3.	تراعي المنازل الداخلية الشروط العامة للصحة والسلامة					
4.	الإمكانات المادية تلبي كافة متطلبات المنازل الداخلية					
5.	هناك رؤية متوسطة لتوفير الإمكانات المادية للمنازل الداخلية					
ب-	**المباني والتجهيزات المادية الخاصة بالمنازل الداخلية.**					
6.	تتوافر التجهيزات المناسبة للمنازل الداخلية					
7.	تتوفر التجهيزات الخاصة لراحة الطالبات					
8.	موقع المنازل الداخلية مناسب للطالبات					
9.	تتوفر مساحة مخصصة وأماكن لمشرفات المنازل الداخلية					
10.	تتوافر خدمة تدعيم الحاسوب للاستعمال العام					
ج-	**السياسات الإدارية في المنازل الداخلية**					
12.	توفر المنازل الداخلية السياسات والقواعد والتوجيه اللازم لإدارة المنازل الداخلية					
13.	تقوم السياسات الإدارية في المنازل الداخلية بإعداد وتنفيذ البرامج والتعليمات المعمول بها في الجامعة					
14.	تساهم المنازل الداخلية بإعداد الشخصية الشاملة والمتوازنة لدى الطالبات					
15.	تسعى المنازل الداخلية لتنمية روح القيادية لدى المشرف					
16.	يأخذ بعين الاعتبار سياسة واضحة لتفادي الوقوع بالمشكلات ومعالجتها					
د-	**الهيكل التنظيمي للمنازل الداخلية**					
22.	هناك وضوح في الهيكل التنظيمي يسهل عمل المشرفات					
23.	وضوح مهام الهيكل التنظيمي يزيد من كفاءة المشرفة					
24.	يعطي الهيكل التنظيمي فرص لإبداع المشرفة					
25.	يعزز الهيكل التنظيمي فرص نجاح المشرفة					
26.	ينمي الهيكل التنظيمي ضبط العمل في المنازل الداخلية					
هـ-	**التشريعات واللوائح**					
27.	هناك تشريعات واضحة تحكم عمل المشرفة					
28.	هناك تشريعات وتعليمات مناسبة لمسكن الطالبات					
29.	هناك تشريعات مناسبة للقيام بالمهام المطلوبة					
30.	هناك تشريعات مناسبة لحقوق الطلبة والمشرفة وأولياء الأمور					
31.	للقضايا المهمة في المنازل الداخلية منصوص علا بتعليمات وتشريعات					

ملحق (2)

قائمة لجنة تحكيم أداة الدراسة

الرقم	أعضاء لجنة المحكمين	الجامعة	الكلية	الرتبة الأكاديمية
1	عبد الحكيم حجازي	اليرموك	أصول تربية	أستاذ مشارك
2	فاطمة السرور	اليرموك	تربية ابتدائية	أستاذ مساعد
3	محمد علي الخوالدة	اليرموك	تربية ابتدائية	أستاذ مساعد
4	زايد بني عطا	اليرموك	قياس وتقويم	أستاذ مشارك
5	نائل الشرعة	الأردنية	مناهج اللغة الانجليزية	أستاذ دكتور
6	صالح عليمات	اليرموك	إدارة تربوية	أستاذ دكتور
7	عمر خصاونة	اليرموك	أصول التربية	أستاذ مشارك
8	سهاد أبو طالب	الأردنية	إدارة عامة – ماجستير	مديرة دائرة المنازل
9	وفاء العثمان	الأردنية	اقتصاد دولي– ماجستير	مسؤولة منزل

ملحق (3)

الاستبانة بصورتها النهائية

أختي المشرفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،

تقوم الباحثة بدراسة تهدف إلى تعرف " درجة توافر عناصر الإبداع الإداري في بيئة المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر المشرفات" لذا نرجو التكرم بالإجابة على الاستبانة التي بين أيديكم بكل دقة، وذلك بوضع علامة ( ) أمام العبارة التي تراها مناسبة لإجابتك حسب أولويتها وأهميتها ونود أن نحيطكم علما بأن هذه المعلومات ستكون محاطة بسرية تامة وهي لأغراض البحث العلمي والدراسة فقط، آملين أن يساعد ذلك على تحقيق الأهداف المرجوة شاكرين مقدما حسن تعاونكم، والله من وراء القصد.

الباحثة

مواهب دقامسة

أولا: البيانات الأولية:

سنوات الخبرة: 10 سنوات فأقل ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

الدرجة العلمية: بكالوريوس فما دون ☐ دراسات عليا ☐

الحالة الاجتماعية: متزوجة ☐ عزباء ☐

عناصر الإبداع الإداري في المنازل الداخلية.

الرقم	الفقرة	بدرجة قليلة جداً	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
ت-	الإمكانات المادية					
1.	تتناسب الإمكانات المادية المتوفرة للمنازل مع احتياجات السكن.					
2.	تسعى إدارة المنازل الداخلية لتحديد الإمكانات المادية اللازمة.					
3.	تراعي المنازل الداخلية الشروط العامة للصحة والسلامة.					
4.	تغطي الإمكانات المادية كافة متطلبات المنازل الداخلية.					
5.	يوجد رؤية واضحة لتوفير كافة الإمكانات المادية للمنازل الداخلية.					
ث-	المباني والتجهيزات المادية.					
6.	يتم توفير جميع الأجهزة والخدمات الضرورية للمنزل مثل (تلفاز، مكتبة، غرفة استراحة).					
7.	يتم العمل على توفير التجهيزات الخاصة لراحة الطالبات.					
8.	يتوافق موقع المنازل الداخلية مع احتياجات الطالبات من حيث الخدمات.					
9.	يوجد مساحة مناسبة وأماكن خاصة لمشرفات المنازل الداخلية مثل (غرفة خاصة، صالة تلفاز، مطبخ........الخ)					
10.	يتوفر أجهزة حاسوب للإستخدام الخاص لمشرفات المنازل.					
11.	يتوفر نظام اتصالات فعال للحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة.					
ج-	السياسات الإدارية					
12.	يتوفر سياسات وقواعد واضحة لإدارة المنازل الداخلية.					
13.	تقوم السياسات الإدارية في المنازل الداخلية بإعداد وتنفيذ البرامج والتعليمات المعمول بها في الجامعة.					
14.	تراعي السياسة الإدارية الحاجات الشخصية للطالبات .					
15.	تسعى السياسة الإدارية في المنازل الداخلية لتنمية روح القيادة لدى المشرفات.					
16.	تحرص السياسة الإدارية للمنازل على توفير بيئة مادية ومعنوية للتحفيز على المبادرات والإبداع.					
17.	تعمل السياسة الإدارية للمنازل على إيجاد بيئة تشجع الإبداع الإداري في جميع مجالاته.					
18.	يتم تقبل الأفكار الإبداعية الجديدة من المشرفات.					
19.	يتم الاهتمام بالأبعاد الإنسانية في منهجية التعامل مع المشرفات.					
20.	يؤخذ بعين الاعتبار سياسة الابتعاد عن المشكلات.					
21.	تحرص السياسة الإدارية على تنمية علاقات طيبة مع أولياء الأمور والطالبات.					
-	الهيكل التنظيمي					
22.	يسهل وضوح الهيكل التنظيمي من عمل المشرفات.					
23.	يزيد الهيكل التنظيمي من كفاءة المشرفة.					

.24		يعطي الهيكل التنظيمي فرصة للإبداع المشرفة من حيث المرجعية لاتخاذ القرار.					
.25		يعزز الهيكل التنظيمي فرص نجاح المشرفة في إدارة عملها.					
.26		ينمي الهيكل التنظيمي ضبط العمل في المنازل الداخلية.					

هـ- التشريعات واللوائح

.27		يوجد تشريعات واضحة تحكم عمل المشرفة في المنازل الداخلية .					
.28		تتناسب التعليمات المعمول بها مع قضايا الطالبات.					
.29		تتفق التشريعات مع المهام المطلوبة من المشرفة.					
.30		تحافظ التشريعات على حقوق الطالبات والمشرفة وأولياء الأمور.					
.31		يتم التعامل مع القضايا المهمة في المنازل الداخلية حسب التعليمات واللوائح المنصوص عليها.					
.32		تتوافق القوانين والأنظمة واللوائح المتعلقة في إدارة المنازل الداخلية مع التعليمات في الجامعات.					
.33		تطبق إدارة المنازل التعليمات الإدارية بمرونة ودون تحيز.					

ملحق (4)

المادة (27) من قانون الجامعات الأردنية الرسمية رقم (42) لسنة 2001م

وفق المادة (27) من قانون الجامعات الأردنية الرسمية رقم (42) لسنة 2001م، لتنظيم عمل المنازل الداخلية في الجامعات الأردنية، ونذكر منها التعليمات الصادرة عن مجلس الجامعة الأردنية:

- تقدم طلبات الالتحاق بالمنازل الداخلية للطالبات حسب نموذج خاص بذلك في عمادة شؤون الطلبة قبل أسبوعين على الأقل من بدء الفصل الدراسي.
- تنظر اللجنة التي يرأسها عميد شؤون الطلبة في الطلبات وتقرر الإعداد والطالبات المقبولة حسب الأماكن الشاغرة في المنازل، وذلك وفق أولويات تضعها اللجنة وتحدد أوزانها.
- تعطى الطالبة، عند قبولها في المنازل، فترة أسبوعين من بدء الفصل لتسديد الرسوم المطلوبة، وتترتب بعد ذلك غرامة مقدارها ديناران عن كل أسبوع تأخير وبحد أقصى أربعة أسابيع، ويعرض الاستمرار في عدم تسديد الرسوم لفقدان حقها في الإقامة.
- يمكن السماح باستمرار إقامة عدد محدود من الطالبات في المنازل الداخلية أثناء العطلة بين الفصول أو الالتحاق بالمنزل قبل بدء الفصل في الحالات التالية:
  - التحاق الطالبة بالتدريب العملي كجزء من متطلبات التخرج.
  - بدء الدراسة في بعض الكليات قبل موعد بدء الفصل الدراسي.
  - المشاركة في نشاط تنظمه الجامعة أو عمادة شؤون الطلبة.
  - إقامة الطالبة في حالة تواجد ولي أمرها خارج الأردن.

تنص المادة (4) من التعليمات التنفيذية للمنازل الداخلية للطالبات الصادرة عن مجلس الجامعة الاردنية: يتعين على الطالبات خلال فترة الإقامة في المنازل الداخلية الالتزام ب (الهدوء، النظافة والترتيب، المحافظة على الأثاث وموجودات المنزل، توقع الطالبة عند التحاقها بالمنازل الداخلية تعهدا للمحافظة على أثاث ولوازم المنزل بشكل خاص.والعهدة التي تستلمها (موجودات الغرفة).

تنص المادة (5) من التعليمات التنفيذية للمنازل الداخلية للطالبات الصادرة عن مجلس الجامعة الأردنية: تنظيم الإجراءات المتعلقة بالنشاطات الثقافية والترفيهية في منازل الطالبات على النحو التالي:

1. نظرا لمحدودية المساحات في المنازل الداخلية ولتهيئة الجو المناسب للدراسة والراحة، يجب التقيد بما يلي:

- إقامة النشاطات في المرافق العامة التابعة لعمادة شؤون الطلبة خارج مباني المنازل الداخلية باستثناء اللقاءات التوجيهية لمشرفات الأجنحة مع الطالبات والنشاط المتعلق بالسلامة العامة والنظافة والتكيف لطالبات السنة الأولى.

2. يشكل عميد شؤون الطلبة، بناء على تنسيب من مسؤولة المنازل، فريق عمل تطوعي في كل منزل، برئاسة مشرفة المنزل لتحسين مستوى الخدمات وتفعيل النشاطات.

وتنص المادة (7) من التعليمات التنفيذية للمنازل الداخلية للطالبات الصادرة عن مجلس الجامعة الأردنية: يتخذ رئيس الجامعة ما يراه مناسبا في جميع الحالات التي لم يرد عليها نص في هذه التعليمات.

وتنص المادة (9) أن عميد شؤون الطلبة مسؤول عن تنفيذ أحكام هذه التعليمات.

الملحق (5)

المهام الوظيفية (الوصف الوظيفي) لعمل مشرفة المنزل المسؤولة (الجامعة الأردنية، 2014):

1) الإشراف على إدارة المنزل وضمان سير العمل.

2) توزيع المهام الإدارية على المشرفات بشكل منظم ويضمن سير وفعالية الأعمال التي يتم تنفيذها.

3) متابعة الأحوال الأكاديمية لطالبات المنزل وإعداد سجلات خاصة بذلك وتحويل الحالات الخاصة لدراستها.

4) الإشراف المباشر على النشاطات التي تنظمها الطالبات والتزويد بخطة عمل مقترحة في بداية كل فصل دراسي حول ذلك. وإعداد كشوفات بتوزيع الطالبات على غرف المنزل في بداية كل فصل دراسي. وتحويل الطالبات للدائرة المالية لدفع رسوم الإقامة في المنزل بداية كل فصل دراسي ومتابعة تدقيق الإيصالات المتواجدة بسجلات الطالبات بداية ونهاية كل فصل دراسي.

5) إعداد تقارير في نهاية كل فصل دراسي حول المخالفات المتكررة للطالبات لاتخاذ ما يلزم بشأنها، ومتابعة الأمور المالية وتدقيق ذلك مع مندوب الدائرة المالية، رفع تقارير أسبوعية عن سير العمل في المنزل، الإعلام الخطي والفوري عن أي وضع طارئ في إطار العمل، ومتابعة تامين جميع الخدمات الأساسية والطارئة داخل المنزل، والقيام بأي أعمال تكلف بها مشرفة المنزل من قبل العميد أو المدير.

ملحق رقم (6)

كتب تسهيل المهمة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSI

الرقم: ي/١٠٧/٢٩٠٢
التاريخ: ٩/ شوال/ ١٤٣٥ هـ
الموافق: ٥/ آب/ ٢٠١٤ م

دائرة رئاسة الجامعة

عطوفة الاستاذ الدكتور رئيس جامعة الحسين الاكرم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة مواهب زكي عارف النقامسة

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الطالبة مواهب زكي عارف النقامسة، ورقمها الجامعي (٢٠١٣٤٠١٠٠٦) بدراسة بعنوان "عناصر البيئة الملائمة للإبداع الإداري لدى مشرفات المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية. ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من مشرفات المنازل الداخلية في جامعتكم الموقرة.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة

أ.د. عبدالله الموسى

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSI'

الرقم: ر/أ/١٠٧/ ٢٩٠٢
التاريخ: ٩/ شوال/ ١٤٣٥ هـ
الموافق: ٥/ آب/ ٢٠١٤ م

دائرة رئاسة الجامعة

عطوفة الاستاذ الدكتور رئيس جامعة العلوم والتكنولوجيا الاكرم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة مواهب زكي عارف النقامسة

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الطالبة مواهب زكي عارف النقامسة، ورقمها الجامعي (٢٠١٣٤٠١٠٠٦) بدراسة بعنوان "عناصر البيئة الملائمة للإبداع الإداري لدى مشرفات المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية. ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من مشرفات المنازل الداخلية في جامعتكم الموقرة.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة

أ.د. عبدالله الموسى

هاتف ٩٦٢ ٢ ٧٢١١١١١ · فاكس ٩٦٢ ٢ ٧٢٧٤٧٢٥

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSITY

الرقم: ر/١٠٧/٢٩٠٢
التاريخ: ٩/ شوال/ ١٤٣٥ هـ
الموافق: ٥/ آب/ ٢٠١٤ م

دائرة رئاسة الجامعة

عطوفة الاستاذ الدكتور رئيس الجامعة الهاشمية الاكرم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة، ورقمها الجامعي (٢٠١٢٤٠١٠٠٦) بدراسة بعنوان "عناصر البيئة الملائمة للإبداع الإداري لدى مشرفات المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية. ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من مشرفات المنازل الداخلية في جامعتكم الموقرة.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة

أ.د. عبدالله الموسى

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSITY

الرقم: ر/١٠٧/٤٩٢
التاريخ: ١٩/ شوال/ ١٤٣٥ هـ
الموافق: ١٥/ آب/ ٢٠١٤ م

دائرة رئاسة الجامعة

جامعة مؤتة
ديوان الرئاسة
الرقم: ١٦٩٠ / ٢٥ / ٣٥

عطوفة الأستاذ الدكتور رئيس جامعة مؤته الاكرم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة، ورقمها الجامعي (٢٠١٢٤٠١٠٠٦) بدراسة بعنوان "عناصر البيئة الملائمة للإبداع الإداري لدى مشرفات المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية. ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من مشرفات المنازل الداخلية في جامعتكم الموقره.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة

أ.د. عبدالله الموسى

تلفون: ٩٦٢-٢-٧٢١١١١١ فاكس: ٩٦٢-٢-٧٢٧٤٧٢٥ اربد- الأردن
Tel:962-2-7211111 Fax:962-2-7274725 Irbid-Jordan Email:yarmouk@yu.edu.jo http://www.yu.edu.jo

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSITY

الرقم: ر/١٠٧/ ٣١١٣
التاريخ: ١١ / شوال / ١٤٣٥ هـ
الموافق: ٧ / آب / ٢٠١٤ م

دائرة رئاسة الجامعة

عطوفة الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الطفيلية الاكرم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة، ورقمها الجامعي (٢٠١٣٤٠١٠٠٦) بدراسة بعنوان "عناصر البيئة الملائمة للإبداع الإداري لدى مشرفات المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية. ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من مشرفات المنازل الداخلية في جامعتكم الموقرة.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة

أ.د. عبدالله الموسى

د. عميد شؤون الطلبة المحترم
لتسهيل مهمة الباحثة
٢٠١٤/٨/١٧

السيدات مسؤولات السكنات الداخلية
للاطلاع وإجراء اللازم حسب الأصول لتسهيل مهمة الباحثة في تعبئة الاستبانات

تلفون: ٩٦٢-٢-٧٢١١١١١ فاكس: ٩٦٢-٢-٧٢٧٤٧٢٥ اربد- الأردن
Tel:962-2-7211111 Fax:962-2-7274725 Irbid-Jordan Email:yarmouk@yu.edu.jo http://www.yu.edu.jo

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
YARMOUK UNIVERSI

الرقم: ر/١٠٧/ ٢٩٩٢

التاريخ: ١٩/ شوال/ ١٤٢٥ هـ

الموافق: ٥/ آب/ ٢٠١١ م

دائرة رئاسة الجامعة

عطوفة الاستاذ الدكتور رئيس الجامعة الأردنية الاكرم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الطالبة مواهب زكي عارف الدقامسة، ورقمها الجامعي (٢٠١٣٤٠١٠٠٦) بدراسة بعنوان "عناصر البيئة الملائمة للإبداع الإداري لدى مشرفات المنازل الداخلية من وجهة نظرهن في الجامعات الأردنية"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية. ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من مشرفات المنازل الداخلية في جامعتكم الموقرة.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة

أ.د. عبدالله الموسى

Abstract

Dagamseh, Mawahib Zaki. Degree of Administrative Creativity Elements Available at Dormitories of Jordanian Public Universities from Supervisors' Perspective. Master Thesis, Yarmouk University, 2014. (Supervisor: Dr. Mohammed Saleh Banihani).

The study aimed at identifying the Degree of administrative creativity elements available at dormitories of Jordanian public universities from supervisors' perspective.

A quantitative methodology was used in identifying the elements of creativity that exist at the dorms. To measure the elements of the administrative creativity a survey was designed with (5) domains: financial ability, administrative policies, organizational framework, and legislations and regulations. The study population consisted of (181) Supervisors working at various university dorms. The final sample of study consisted of (160) supervisors after taking out 14 for the pilot study and expelling (7) that found to be unsuitable.

After data collection and analysis of the survey by using the statistical program (SPSS), the study revealed that the elements of creativity were found to be on a high level. Also the study found that there was no statistically significant differences on the level ($\alpha \leq 0.05$) based on the supervisors variables of years of experience, educational status and social status. There was however statistical differences when dealing with the organizational framework and the experience of the supervisors, for those with less than 10 years experience. The study recommended further studies of the subject especially taking in consideration the administrative creativity of the supervisors.

Key Words: Administrative Creative, Environment Dormitories, Jordanian Universities.